

Lotta Raikunen

”SATAKUNNAN YHTEISÖKESKUS TUO ELÄMÄÄN UUTTA SISÄLTÖÄ”

ASIAKKAIDEN TYYTYVÄISYYS SATAKUNNAN
YHTEISÖKESKUKSEN TOIMINTAAN JA ANTIIN 2011

Sosiaalialan koulutusohjelma

2011

”SATAKUNNAN YHTEISÖKESKUS TUO ELÄMÄÄN UUTTA SISÄLTÖÄ”- ASIAKKAIDEN TYYTYVÄISYYS SATAKUNNAN YHTEISÖKESKUKSEN TOIMINTAAN JA ANTIIN 2011

Raikunen, Lotta
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Marraskuu 2011
Ohjaaja: Mälkki, Eija
Sivumäärä: 50
Liitteitä: 3

Asiasanat: Kolmas sektori, Satakunnan yhteisökeskus, kvantitatiivinen tutkimus

Tutkimuksen tarkoituksena oli saada asiakkailta tietoa, mitä Satakunnan yhteisökeskus kolmannen sektorin toimijana antaa heille. Tavoitteena oli myös konkretisoida käsitettä kolmas sektori ja saada tutkittua tietoa asiakkaista ja heidän tyytyväisyydestään toimintaa kohtaan.

Tutkimukseen osallistuivat Satakunnan yhteisökeskuksen asiakkaat. Satakunnan yhteisökeskus sijaitsee Porissa ja siellä toimii paikallisia järjestöjä ja yhdistyksiä yhdessä ja erikseen. Yhteisökeskus on kolmannen sektorin toimija ja se on perustettu Kumppanuutta Satakuntaan – hankkeen toimesta. Toiminta alkoi helmikuussa 2011. Yhteisökeskuksessa on päivittäin tarjolla erilaista ohjelmaa, johon kaikki ovat tervetulleita. Toiminta on maksutonta ja osallistua voi monin eri tavoin.

Tutkimusaineisto hankittiin kyselylomakkeella, eli kyseessä oli kvantitatiivinen tutkimus. Kyselylomake sisälsi myös kaksi avointa kysymystä. Aineiston analysoimisessa käytettiin apuna EXEL- taulukkolaskentaohjelmaa.

Tutkimuksesta selvisi, että asiakkaat ovat tyytyväisiä Satakunnan yhteisökeskuksen toimintaan. Toiminta on vastannut heidän odotuksiaan. Yhteisökeskus antaa asiakkaille paljon. Yhteisökeskus on väylä saada sosiaalisia suhteita, vertaistukea ja osallisuutta. Vapaaehtoistyötä voi tehdä monin eri tavoin yhteisökeskuksessa, ja yli 60 % vastanneista osallistui jollain tasolla vapaaehtoistoimintaan. Yhteisökeskuksen kautta ihminen voi myös kehittää monia erilaisia taitoja ja lisätä omaa aktiivisuuttaan.

Tutkimustulokset antavat yhteisökeskuksen työntekijöille paljon ajankohtaista tietoa, jonka avulla he voivat arvioida mahdollisuuksiaan kehittää toimintaansa. Tutkimustulokset kertovat myös siitä, kuinka toiminta vaikuttaa monen ihmisen elämään positiivisella tavalla.

CUSTOMER SATISFACTION ON THE OPERATIONS AND SERVICES OF THE SATAKUNTA COMMUNITY CENTER IN 2011

Raikunen, Lotta

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Social Services

November 2011

Supervisor: Mälkki, Eija

Number of pages: 50

Appendices: 3

Keywords: Third sector, Satakunta Community Centre, quantitative research

The purpose of this research was to learn what the Satakunta Community Centre as a third sector service provider offers its customers in the perspective of the customers themselves. In addition, the research aimed to concretize the concept of the third sector and to gather knowledge of the customers and their satisfaction on the services provided.

The current customers of the Satakunta Community Centre took part in the research. The Community Centre is situated in Pori, where it is divided into local organizations and associations, which operate either independently or in co-operation. The Satakunta Community Centre is a third sector service provider and it originated from the Companionship for Satakunta –initiative. Operations began on February 2011 and today the Community Centre offers various daily activities for all citizens and visitors. Taking part in the activities is free of charge.

The research material was acquired through a question form, thus this research is a quantitative research. In addition to multiple choice questions the question form comprised of two open questions. The research material was analyzed with the help of the spreadsheet software, Excel. The results were presented both in graphic and written.

The results of the research state that the customers of the Satakunta Community Centre were satisfied in the services provided to them and expectations have been met. The results also state that the Satakunta Community Centre gives its customers plenty of needed services. The Satakunta Community Centre is a platform in creating relationships, peer support and partnership. The Community Centre has various opportunities for different voluntary work and over 60% of the respondents had taken part in voluntary work at some level. Through the Community Center people can develop skills and increase their own activity.

The research results give the Community Center and its staff a great amount of information, which they are able to use in evaluating their services in order to develop them further. The results also imply that the Community Centre has a great positive effect on the lives of local people.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	6
2	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET	8
2.1	Tutkimuksen tavoitteet ja tarkoitus.....	8
2.2	Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset	8
3	TUTKIMUKSEN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT	9
3.1	Satakunnan yhteisökeskus	9
3.2	Kumppanuutta Satakuntaan -hanke	10
3.3	Yhdistykset Satakunnan yhteisökeskuksessa.....	12
3.3.1	Satakunnan Vanhustuki ry	12
3.3.2	Vapaaehtoistoiminnan keskus LIISA.....	13
3.3.3	Suomen Punaisen Ristin ystävänäilytys.....	13
3.3.4	Satakunnan Autismi-, ADHD- ja Dysfasia yhdistys SAMDY ry	14
3.3.5	Satakunnan Selkäyhdistys ry.....	14
3.3.6	Porin 4H-yhdistys ry	14
4	KOLMAS SEKTORI	15
4.1	Käsite	15
4.2	Kolmas sektori palveluiden tuottajana Suomessa.....	16
4.3	Kolmannen sektorin funktio nyky-yhteiskunnassa.....	18
4.3.1	Sosiaalinen tuki ja pääoma.....	19
4.3.2	Osallisuus syntyy moninaisten osallistumismahdollisuuksien kautta.....	20
4.3.3	Kansalaisaktiivisuus ja elinikäinen oppiminen	22
4.3.4	Vapaaehtoistyö toimii yhteisen hyvän puolesta	23
4.3.5	Vertaistuki auttaa jaksamaan.....	25
5	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN	26
5.1	Tutkimusmetodin valinta	26
5.2	Kyselylomakkeen laadinta	26
5.3	Kohderyhmän valinta.....	27
5.4	Aineiston analysointi	28

6 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET	29
6.1 Vastaajien taustatiedot	29
6.1.1 Sukupuoli ja ikä.....	29
6.1.2 Asuinpaikka ja asumismuoto	30
6.1.3 Työmarkkinatilanne	31
6.2 Yhteisökeskus kolmannen sektorin toimijana	32
6.2.1 Käyntitiheys	32
6.2.2 Tietoisuus yhdistyksistä	33
6.2.3 Sosiaalisen tuen saaminen.....	33
6.2.4 Vapaaehtoistoimintaan osallistuminen.....	34
6.2.5 Vertaistuen saaminen	34
6.2.6 Kokemus vaikutusmahdollisuuksistaan	35
6.3 Mielipideväittämät Satakunnan yhteisökeskuksesta.....	35
6.4 Toiminnan merkitys asiakkaille	36
6.5 Tulevaisuuden toiveet	38
7 TULOSTEN TARKASTELU	41
7.1 Johtopäätökset.....	41
7.2 Eettiset kysymykset	45
7.3 Luotettavuuden arviointi.....	46
7.4 Tulosten hyödynnettävyys ja jatkotutkimusaiheet.....	48
LÄHTEET.....	50
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Kolmannella sektorilla on merkittävä rooli suomalaisessa yhteiskunnassa palveluiden tarjoajana ja hyvinvoinnin lisääjänä. Järjestöjen ja yhdistysten toimijat sivistävät jäseniään, tuovat uusia ideoita ja paikkaavat hyvinvointivaltion aukkoja niin sosiaali- ja terveyspalveluiden kuin kulttuuri- ja koulutustarpeidenkin osalta. (Hyvän elämän palveluita kolmannelta sektorilta [www-sivut 2009](#).) Kolmannen sektorin toiminnasta on alettu puhumaan nykyisin entistä enemmän ja kiinnostus sen sisällöstä kasvaa edelleen.

Tutkimukseni on toteutettu Satakunnan yhteisökeskukselle. Satakunnan yhteisökeskus sijaitsee Porissa Isolinnankadulla ja yhteisökeskus on perustettu Kumppanuutta Satakuntaan – hankkeen toimesta. Satakunnan yhteisökeskus on monipuolinen kolmannen sektorin toimija, jossa toimii erilaisia järjestöjä ja yhdistyksiä. Järjestöjen ja yhdistysten toiminta paikannetaan yhteiskunnassamme kolmannelle sektorille. Kolmannen sektorin keskeisimpinä tehtävinä nähdään vaikuttamistoiminta, vapaaehtois-toiminta, vertaistuen ja osallistumisen mahdollistaminen. Lisäksi kolmas sektori tarjoaa ja kehittää erilaisia palveluja (Rajaniemi n.d.). Käytän tutkimuksessani käsitteitä kolmas sektori, yhdistys ja järjestö. Kolmas sektori on yläkäsite.

Tutkimukseni tarkoituksena on kuvata asiakkaiden näkemyksiä ja mielipiteitä Satakunnan yhteisökeskuksen toiminnasta ja sen annista itselleen. Tutkimuksellani halusin konkretisoida kolmannen sektorin antia käytännön tasolla ja siitä syystä Satakunnan yhteisökeskus oli erittäin hyvä valinta tutkimukselleni.

Tällä tutkimuksella on merkitystä Satakunnan yhteisökeskuksen kehittämisen kannalta. Asiakkaat osaavat nykyisin vaatia enemmän ja he ovat tietoisia omista eduistaan ja oikeuksistaan. Tutkimustulosten avulla voidaan yhteisökeskuksen toimintaa suunnata edelleen asiakkaiden tarpeita vastaavaksi ja näin ollen lisätä edelleen asiakkaiden hyvinvointia ja elämänlaatua.

Tämä tutkimus lisää myös työntekijöiden käsitystä kolmannesta sektorista ja sen mahdollisuuksista palveluiden tarjoajana. Aihe on erittäin ajankohtainen ja työelämään sidoksissa oleva. Kolmannen sektorin käsite on laaja ja siksi koen tärkeäksi, että työntekijät ja asiakkaat tunsivat käsitteen ominaispiirteet. Kun käsite on tutumpi, niin on helpompi yhdistää käsite arkipäivän ilmiöihin.

2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

2.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tarkoitus

Tutkimukseni päätavoitteena oli tuottaa Satakunnan yhteisökeskuksen asiakkaiden mielipiteistä tietoa, jota voidaan hyödyntää yhteisökeskuksen toiminnan kehittämisessä. Tavoitteena oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä yhteisökeskuksen toimintaan ja saada selville, mitä yhteisökeskus antaa ja merkitsee asiakkaalle. Tutkimuksessa selviteltiin myös taustatietoja, kuten sukupuolta, ikää ja asumista. Taustatiedot käsiteltiin, jotta voitiin kartoittaa asiakkaiden toiveita. Yhteisökeskuksen toiminta on vielä uutta, ja sen takia oli hyvä saada asiakkailta palautetta yhteisökeskuksesta jo alkuvaiheessa.

Mielestäni on myös tarpeellista opinnäytetyössäni käsitellä kolmannen sektorin käsitettä ja sen toiminta-alaa, jonka piirissä myös Satakunnan yhteisökeskus toimii. Koen, että kolmannen sektorin toiminnan yleiskuvan esilletuominen ja sen funktioiden määrittely sitoo Satakunnan yhteisökeskuksen toiminnan paremmin suurempaan kontekstiin ja myös tuo esille mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja yhteisökeskuksen toiminnan kehittämiseen. Koen, että kolmannen sektorin käsitteleminen yleisesti onkin työssäni perusteltua juuri sen takia, että se esittelee yhdistysten toimintaa kokonaisvaltaisesti ja täten Satakunnan yhteisökeskuksen toimintaa on helpompaa ja mielekkäämpää arvioida tästä perspektiivistä.

2.2 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni tutkimusongelmana oli selvittää asiakkaiden ajatuksia Satakunnan yhteisökeskuksen toiminnasta ja sen merkittävydestä. Samalla tutkimuksella haluttiin selvittää Satakunnan yhteisökeskuksen asiakaskunta. Käytin tutkimuksessa seuraavanlaisia tutkimuskysymyksiä, joiden kautta pyrin ratkaisemaan tutkimukseni problematiikkaa.

- 1. Millainen asiakaskunta Satakunnan yhteisökeskuksessa on?*
- 2. Ovatko asiakkaat tyytyväisiä yhteisökeskuksen toimintaan?*
- 3. Mitä Satakunnan yhteisökeskus antaa asiakkaalleen?*
- 4. Mitä Satakunnan yhteisökeskus merkitsee asiakkailleen?*
- 5. Mitä asiakkaat toivovat tulevaisuudessa Satakunnan yhteisökeskukselta?*

3 TUTKIMUKSEN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

3.1 Satakunnan yhteisökeskus

Satakunnan yhteisökeskus aloitti toimintansa helmikuussa 2011. Satakunnan yhteisökeskuksessa toimii kolmannen sektorin yhdistyksiä, jotka täydentävät ja tukevat julkisia ja yksityisiä hyvinvointipalveluja Satakunnan alueella. Satakunnan yhteisökeskus tarjoaa informaatiota näistä yhdistyksistä, sekä jakaa tietoa yhdistysten monipuolisesta toiminnasta. Toiminta-ajatuksena yhteisökeskuksessa on yhteistyö, kansalaistoiminnan aktivoiminen ja myönteisen ilmapiirin lisääminen. (Satakunnan yhteisökeskuksen [www-sivut](#).)

Satakunnan yhteisökeskus sijaitsee Porissa ja sinne voi kuka vaan poiketa kahville, osallistua tapahtumiin ja nähdä ystäviä. Satakunnan yhteisökeskuksessa olevat yhdistykset järjestävät kansalaisille monipuolisia osallistumismahdollisuuksia joka arkipäivä. Keskuksessa on mahdollista osallistua vapaaehtoistoimintaan ja saada vertaistukea erilaisissa ryhmissä. Keskuksen tarkoituksena on tavoittaa eri elämäntilanteissa olevia, eri-ikäisiä ja erilaisista kulttuureista tulevia yksityistä tukea ja aktiviteetteja

kaipaavia henkilöitä. Yhteisökeskus on moniammatillinen paikka, joka tarjoaa opiskelijoille harjoittelupaikkoja, mahdollisuuden opinnäyte- ja tutkimustyöhön sekä toimii välityömarkkinapaikkana. Yhteisökeskuksen tavoitteena on estää kansalaisten syrjäytyminen yhteiskunnasta ja vahvistaa samalla yhteisöllisyyttä ja suvaitsevaisuutta. Satakunnan yhteisökeskuksen tavoitteena on olla paikka, joka tukee elämänhallintaa, kannustaa ja on kokonaisvaltaisesti kuntouttava, kaikille avoin keskus. (Majalah-ti, Korkee & Korkeamäki 2010.)

Satakunnan yhteisökeskus aloitti toimintansa helmikuussa seuraavien yhdistysten kanssa: Satakunnan Vanhustuki ry, Vapaaehtoistoiminnan keskus Liisa, jonka yhteydessä toimii Suomen Punaisen Ristin Porin osaston ystävänvälitys, Satakunnan Autismi-, ADHD- ja Dysfasia yhdistys ry, Satakunnan selkähdistys ry ja Porin 4H-yhdistys ry. (Satakunnan yhteisökeskuksen www- sivut 2011). Nämä yhdistykset otan huomioon opinnäytetyössäni. Perusteluna valinnalle on se, että nämä kyseiset yhdistykset ovat olleet toiminnassa mukana sen alusta alkaen.

3.2 Kumppanuutta Satakuntaan -hanke

Satakunnan yhteisökeskuksen perustaminen lähti liikkeelle 1.3.2007 hankkeesta ”Kumppanuutta Poriin”. Hanke aloitti toimintansa Satakunnan Salpa ry:n hallinnoimana ja RAY:n eli Raha-automaattiyhdistyksen rahoittamana. Hankkeen taustalla oli yhdistyskentältä tullut tarve yhteistoiminnan kehittämiseen ja voimavarojen yhdistämiseen. Hankkeen tarkoituksena oli luoda toimivat suhteet eri yhdistysten välille ja toisaalta mahdollistaa tämän alueen väestölle tietoa, neuvontaa, ohjausta ja tukea yhdestä paikasta eli ”Kumppanuustalosta”. (Nokkonen, henkilökohtainen tiedonanto 19.5.2011.)

Kumppanuutta Satakuntaan -hankkeen hallinnointi siirtyi vuonna 2011 alusta Satakunnan yhteisöt ry:lle. Satakunnan yhteisökeskuksen ovet avautuivat asiakkaille helmikuussa 2011. Porin kaupunki osoitti Satakunnan yhteisökeskukselle tilaksi Iso-linnankatu 16. Satakunnan yhteisökeskuksen hallinnoija Satakunnan yhteisöt ry on vuokrannut tilat kaupungilta ja vuokraa niitä edelleen yhdistyksille. Näiden tilojen

lisäksi yhteisökeskuksessa on kokous- ja harrastetiloja, joita eri yhdistykset voivat vuokrata. (Majalahti ym. 2011.)

Kumppanuutta Satakuntaan -hankkeella on monia tavoitteita, joista yksi oli Satakunnan yhteisökeskuksen toiminnan käynnistäminen. Hankkeen tavoitteena on aktivoida nuoria ja kaikenikäisiä mukaan kansalaistoimintaan, luoda laaja toiminnallinen hyvinvoinnin yhteistyöverkosto ja lisätä yhdistysten yhteistä tiedottamista. Hankkeen ideana on myös kartoittaa kuntien tarjoamia hyvinvointipalveluja täydentäviä ja tukavia palveluja. (Majalahti, Korkee & Korkeamäki 2010.) Tavoitteena on myös hyvinvointityötä tekevien yhdistysten yhteistyön monipuolinen kehittäminen ja yhdistysten oman toiminnan voimistaminen. (Majalahti ym. 2011). Kumppanuutta Satakuntaan-hankkeen on tarkoitus jatkaa Raha-automaattiyhdistyksen tukemana elokuuhun 2012 asti (Majalahti, henkilökohtainen tiedonanto 13.9.2011).

Tavoitteiden saavuttamiseksi perustettiin hankkeen toimesta järjestöyhteistyöryhmä vuonna 2008. Järjestöyhteistyöryhmä järjestää vuosittain järjestöfoorumin ja vapaaehtoisten juhlan aina 5.12. kansainvälisenä vapaaehtoisten päivänä. Lisäksi järjestöyhteistyöryhmä suunnittelee ja organisoi vuosittain Järjestösanomien-lehden ja järjestää erilaisia koulutuksia ja järjestötapaamisia. Järjestöyhteistyöryhmän tavoitteena on kartoittaa ennaltaehkäisevien hyvinvointipalvelujen toimivuutta ja yhteistyötä Satakunnan alueella. Lisäksi tavoitteena on päällekkäisyyksien poistaminen eri järjestöjen välillä. Kumppanuus-hanke verkostoituu myös jatkuvasti valtakunnallisesti vapaaehtoistoimintaa ja hyvinvointityötä tekevien tahojen kanssa. (Majalahti ym. 2011.)

Kumppanuutta Satakuntaan -hankkeen kautta Satakunnan yhteisökeskukseen valittiin palvelusihteeri, jonka tehtävänä on neuvoa asiakkaita, ilmoittaa ja mainostaa Satakunnan yhteisökeskuksen toimintaa ja hoitaa tilavarauksia. Palvelusihteerin toimitila sijaitsee ulko-oven vieressä, ja häneltä asiakkaat saavat lisätietoja tulevista ohjelmista, tapahtumista ja muista asioista. Palvelusihteeri on paikalla Satakunnan yhteisökeskuksen aukioloaikoina. Satakunnan yhteisökeskuksen toiminnasta ja tapahtumista ilmoitetaan Satakunnan kansan Menot-palstalla päivittäin. (Satakunnan yhteisökeskuksen www-sivut 2011.)

3.3 Yhdistykset Satakunnan yhteisökeskuksessa

Satakunnan yhteisökeskuksessa toimii saman katon alla eri yhdistyksiä ja yhteisöjä. Yhdistykset järjestävät asiakkaille erilaisia asioita yhdessä ja erikseen. Opinnäytetyössäni olen keskittynyt tutkimaan, mitä Satakunnan yhteisökeskus antaa asiakkailleen. Tutkimukseni tavoitteena on myös tuoda esiin asiakkaiden mielipiteitä siitä, kuinka tyytyväisiä he ovat tällä hetkellä Satakunnan yhteisökeskuksen toimintaan. Mielestäni on hyvin tärkeää tutkia näitä asioita, sillä asiakkaiden mielipiteiden perusteella Satakunnan yhteisökeskuksen yhdistykset voivat arvioida mahdollisuuksiaan kehittää toimintaansa asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Tutkimuksessa olen keskittynyt siihen toimintaan, joka tapahtuu juuri yhteisökeskuksessa. Olen tarkoituksenmukaisesti rajannut pois tutkimuksestani muualla tapahtuvan toiminnan.

Seuraavassa luvussa esittelen lyhyesti yhdistykset, jotka ovat toimineet yhteisökeskuksessa alusta alkaen. Haastattelin kasvotusten jokaisen yhdistyksen keskeistä henkilöä ja he kertoivat oman yhdistyksensä toiminnasta, tarkoituksesta ja asiakaskunnasta. Tässä vaiheessa haluan painottaa, että jokainen asiakas on tervetullut kaikkiin yhteisökeskuksen tapahtumiin. Jokainen asiakas on samanarvoinen riippumatta, onko hän jonkin yhdistyksen jäsen tai ei. Ideana Satakunnan yhteisökeskuksessa on se, että yhdistykset voivat järjestää yhdessä asioita, asiakkaat saavat saman katon alta entistä enemmän palveluja ja asiakkaat tulevat tietoisemmiksi satakuntalaisista yhdistyksistä. Asiakkaille avautuu myös mahdollisuuksia kasvattaa osallistumisastettaan, lisätä sosiaalisia kontaktejaan ja saada piristystä normaaliin arkeen.

3.3.1 Satakunnan Vanhustuki ry

Satakunnan Vanhustuki ry toimii asiantuntijana vanhuuteen ja vanhenemiseen liittyvissä asioissa. Yhdistyksen tarkoituksena on toimia vanhusten psyykkisen, sosiaalisen ja fyysisen hyvinvoinnin edistämiseksi ja turvata arvokas vanheneminen. Yhdistys auttaa, neuvoa ja pyrkii vaikuttamaan vanhusten hyvinvointiin liittyvissä asioissa. Yhdistys järjestää myös Satakunnan yhteisökeskuksessa luentoja, vastaanottoa ja tulevaisuudessa myös keskustelupiirejä. Lisäksi yhdistys järjestää erilaisia retkiä ja

muuta virkistystoimintaa ja toimii yhteistyössä Porin Ikäpisteen kanssa. Vanhustuki ry:n toiminnan tarkoituksena on lieventää ikäihmisen yksinäisyyttä, lisätä sosiaalisia kontakteja ja edistää hyvää terveyttä. (Roininen, henkilökohtainen tiedonanto 15.2.2011.)

3.3.2 Vapaaehtoistoiminnan keskus LIISA

Vapaaehtoistoiminnankeskus LIISA:n toiminta on Porin kaupungin perusturvan alaista. LIISAN toiminta on uskonnollisesti ja poliittisesti puolueetonta toimintaa, johon kaikki ovat tervetulleita. Toimintaan kuuluvat avunvälityspalvelu, soittorinkipalvelu sekä kerhot ja keskusteluringit. Lisäksi toimintaan kuuluu kahvila LIISA, joka on kaikille avoin kahvila ja kohtaamispaikka. Vapaaehtoistoiminnan keskus LIISAN kautta koulutetaan myös vapaaehtoisia useita kertoja vuodessa yhteistyössä Punaisen Ristin ja seurakunnan kanssa. Keskus tekee myös yhteistyötä kaupungin eri toimipisteiden, järjestöjen ja oppilaitosten kanssa. LIISAN toiminnan tavoitteena on osallistumisen mahdollistaminen, elämänlaadun kohottaminen ja sosiaalisen kanssakäymisen edistäminen. Ideana on myös, että vapaaehtoiset ja apua tarvitsevat kohtaavat. (Rosenqvist, henkilökohtainen tiedonanto 12.4.2011.)

3.3.3 Suomen Punaisen Ristin ystävänvälitys

Satakunnan yhteisökeskuksen tiloissa LIISAN yhteydessä toimii myös Suomen Punaisen Ristin Porin osaston ystävänvälitys, joka on tehnyt yhteistyösopimuksen Vapaaehtoistoiminnan keskus LIISAN kanssa. Ystävänvälityksen asiakkaita ovat koulutetut vapaaehtoiset ja pitkäaikaisystävät. Yhdessä Vapaaehtoistoiminnan keskus LIISAN kanssa ystävänvälitys järjestää vapaaehtoisten koulutuspäiviä Satakunnan yhteisökeskuksessa. Lisäksi ystävänvälitys osallistuu eri tavoin Satakunnan yhteisökeskuksen toimintaan. (Säde, henkilökohtainen tiedonanto 6.4.2011.)

3.3.4 Satakunnan Autismi-, ADHD- ja Dysfasia yhdistys SAMDY ry

SAMDY ry toimii autismin kirjon, ADHD-tyyppisten, dysfaattisten ja lukivaikeus-henkilöiden tueksi. Yhdistys järjestää vertaistukiryhmiä, infotilaisuuksia, virkistys-toimintaa ja asiantuntijaluentoja Satakunnan yhteisökeskuksen tiloissa. Yhdistys valvoo jäseniensä etuja ja oikeuksia ja yhdistää ja tukee jäsenperheitä. Yhdistyksellä on myös tärkeä tehtävä toimia jäsentensä edunvalvojana. (Korkeamäki, henkilökohtainen tiedonanto 14.4.2011.)

3.3.5 Satakunnan Selkäyhdistys ry

Satakunnan Selkäyhdistys ry on tarkoitettu kaikenikäisille selkävaivoista kärsiville ihmisille. Yhdistys kuuluu Suomen Selkäliittoon ja se muutti Satakunnan yhteisökeskuksen tiloihin helmikuussa 2011. Selkäyhdistys tukee seläntoiminnan kuntoutusta ja ennaltaehkäisyä. Yhdistys järjestää Satakunnan yhteisökeskuksessa luentoja, liikuntaryhmiä ja vertaispäivystystä. Näiden lisäksi Satakunnan yhteisökeskuksessa on Tempur – tuotteita, joita kaikki halukkaat voivat kokeilla. (Lohivuo, henkilökohtainen tiedonanto 18.4.2011.)

3.3.6 Porin 4H-yhdistys ry

Satakunnan yhteisökeskuksessa toimiva 4H-yhdistys ry on uskonnollisesti ja poliittisesti sitoutumaton yhdistys. Tämä yhdistys järjestää monipuolista toimintaa porilaisille nuorille ja sen lisäksi kannustaa jäseniään yritteliäisyyteen ja yhteistyöhön. 4H-yhdistyksen kautta voi tilata edullisesti itselleen apua esimerkiksi kotitaloustöihin tai lemmikkien hoitoon. (Ruohomäki, henkilökohtainen tiedonanto 10.2.2011.)

4 KOLMAS SEKTORI

4.1 Käsite

Käsitteellä kolmas sektori ei ole Suomessa vielä vakiintunutta sisältöä. Kolmannen sektorin toiminta on yleensä voittoa tavoittelematonta, vapaaehtoista (Konttinen, n.d) ja julkisesta vallasta vapaata (Pihlaja 2010, s 21). Tästä syystä kolmannen sektorin käsitteen ohella puhutaan myös kansalaisyhteiskunnasta, vapaaehtoissektorista, voittoa tavoittelemattomasta sektorista ja sosiaalitaloudesta (Pihlaja 2010, 21). Tavallisesti kolmas sektori määritellään julkisen sektorin, kotitalouksien ja markkinoiden väliin jääväksi alueeksi, jolla toimitaan järjestökentän, vapaaehtoistyön sekä muun kansalaisaktiivisuuden toimin (Laamanen, Alakauhaluoma & Nouko-Juvonen 2002, 23). Kolmas sektori -käsitteellä korostetaan järjestö- ja yhdistystoiminnan eroa suhteessa julkiseen (valtio ja kunnat) ja yksityiseen (yritykset) sektoriin (Heikkala 2001, 40).

TAULUKKO 1. Kolmen sektorin malli Rieppolan taulukon pohjalta (Rieppola 2010, 18).

Sektorit	Toiminta-alue	Toimijat	Toiminnan muodot
Julkinen sektori	Valtio	Julkishallinto	Julkinen, ei voittoa tavoitteleva, muodollinen
Yksityinen sektori	Markkinat	Yritykset	Yksityinen, voittoa tavoitteleva, muodollinen
Kolmas sektori	Kansalaistoiminta	Järjestöt, yhdistykset	Yksityinen, ei voittoa tavoitteleva, epämuodollinen/muodollinen

Kolmannen sektorin organisaatioita ovat esimerkiksi paikallisyhdistykset, avustusjärjestöt, avustussäätiöt ja erilaiset hyvinvointiorganisaatiot (Konttinen, n.d). Toiminta tapahtuu järjestöjen ja siihen kuuluvien paikallisyhdistysten toteuttamana (Rieppola 2010. 18). Yhdistysten tai laajemmin ottaen kolmannen ja vapaaehtoissektorin ai-
nutlaatuisuutta ja merkitystä on viime vuosina alettu korostaa entistä enemmän (He-

lander 2004, 30). Myös politiikassa kolmas sektori on nykyään enemmän esillä kuin muutamia vuosia sitten (Pihlaja 2010, 11).

Kolmannella sektorilla on yhteiskunnassamme tärkeä ja moniulotteinen rooli. Kolmannen sektorin järjestöt ja yhdistykset tarjoavat asiakkailleen mahdollisuuden osallistua läheiseen vuorovaikutukseen ja siten myös sosiaaliseen verkostoitumiseen. Näin kehitetään kansalaisten luottamusta, yhteisöllisyyttä ja vahvistetaan siten kansalaisten sosiaalista pääomaa. Yhdistykset organisoituneina ryhminä tarjoavat kansalaisilleen areenan toimia julkisen päätöksenteon kriittisinä arvioijina ja kansalaisten edunvalvojina. Lisäksi yhdistykset ja järjestöt tuottavat hyvinvointipalveluja jäsenilleen ja ulkopuolisille. Näiden asioiden lisäksi yhdistykset toimivat työllistäjinä ja kansalaiskasvatuksen antajina (Helander 2004, 31–32.)

4.2 Kolmas sektori palveluiden tuottajana Suomessa

Satakunnan yhteisökeskuksessa toimii yhteisöjä ja yhdistyksiä, joiden toiminta on kolmannen sektorin toimintaa. Suomessa kolmas sektori palveluiden tuottajana ei ole mikään uusi ilmiö, sillä monien järjestöjen palvelutoiminta on käynnistynyt jo paljon aikaisemmin kuin kuntien vastaava toiminta. Kolmannen sektorin merkitys palveluiden tuottajana on suuri sekä talouden että työmarkkinoiden näkökulmasta. Vuonna 2008 sosiaalialan järjestöjen tuottamien palvelujen arvo kaikista sosiaalipalveluista oli 16,6 prosenttia. (Pihlaja 2010, 32–33.) Terveyspalveluista vastaava luku oli viisi prosenttia (Vuorinen, Särkelä, Perälähti, Peltosalmi & Londen 2004, 92). Sosiaalipalvelujen palveluntuotanto kolmannella sektorilla on siis lisääntynyt 90-luvun laman jälkeen Suomessa. Terveyspalveluissa vastaavaa kasvua ei ole tapahtunut (Saarinen 2008, 87). Tulkitsen niin, että 90-luvun laman jälkeen sosiaalipalvelujen kasvu lisääntyi ihmisten jäätyä työttömiksi. Työttömät tarvitsivat sosiaalitukia, ja muita sosiaalihuollon etuuksia ja tietoa näistä tuista. Myös työttömänä riski syrjäytyä, passiivoitua ja masentua kasvoi, ja näihin kysymyksiin sosiaalipalvelut pyrkivät vastaamaan. Kaiken kaikkiaan kolmannen sektorin kansantaloudellisen merkityksen osoittaminen on kuitenkin vielä vaikeaa, sillä sosiaali- ja terveysjärjestöjä lukuun ottamat-

ta muiden palveluja tuottavien järjestöjen toimintaa ei tilastoida. (Pihlaja 2010,32–33.)

Järjestöjen tuottamat palvelut voidaan jakaa karkeasti kahteen ryhmään. Jako tehdään sen perusteella, millaista yhteistyötä järjestöt tekevät julkisen sektorin kanssa palvelujen tuotannossa. Jotkut järjestöistä tuottavat palveluja julkisen sektorin kumppanina yhteistyössä kuntien, valtion tai Kelan kanssa. Tällainen yhteistyö perustuu esimerkiksi maksusitoumuksiin, ostopalveluihin tai palvelusetelijärjestelmään. Näissä järjestöissä julkinen sektori osallistuu palvelun tuottamisen kustannuksiin maksamalla niistä osan. (Pihlaja 2010, 33–34.) Yleisesti valtaosalla paikallisista sosiaali- ja terveysjärjestöistä ei ole lainkaan maksullista palvelutuotantoa, ja vain noin 18 % järjestöistä tuottaa ostopalveluita (Saarinen 2008, 87).

Muutamit järjestöt tarjoavat itsenäisesti palveluja ilman edellä mainittua rahoitukseen perustuvaa kumppanuutta julkisen sektorin kanssa. Tällaisia järjestöjen tuottamia palveluja ovat muun muassa virkistys- ja harrastustoiminta, liikuntapalvelut, lasten ja nuorten harrastustoiminta ja monet sosiaali- ja terveysalan palvelut. Nämäkin järjestöt tekevät usein myös yhteistyötä kuntien kanssa ja osa palvelujen tuottamisen rahoituksesta voi olla julkista tukea esimerkiksi kunnalta tai Raha- automaattiyhdistykseltä (Pihlaja 2010, 35.)

Raha-automaattiyhdistys on järjestöjen merkittävin rahoittaja Suomessa. Lopullinen päätösvalta Raha-automaattiyhdistyksen antamista avustuksista on Valtioneuvostolla. Sosiaali- ja terveysministeriö toimii puolestaan päätösten esittelijänä. (Saarinen 2008, 87- 88.) Suomessa järjestöissä on tyypillisesti hierarkkinen rakenne, joka koostuu tavallisesti 2-4 kerroksesta. Kerrokset näkyvät esimerkiksi niin, että paikallisyhdistykset kuuluvat piireihin ja piirit liittoihin ja liitot vielä keskusjärjestöihin ja kattojärjestöihin. Järjestöjen jäseniä puolestaan voivat olla yksityiset henkilöt, yhteisöt tai jopa yritykset. (Harju 2003, 31–32.)

Kolmas sektori tuottaa kansalaistoimintaa. Suomessa kansalaistoiminta on laajaa, ja se koskettaa käytännössä kaikkia elämän aloja. Kansainvälisessä vertailussa suomalaisen kansalaistoiminnan tunnuspiirteenä on tutkimusten mukaan järjestöjen suuri määrä. Suomessa järjestöjen yhteismääräksi arvioitiin vuonna 2004 noin 67 000.

Vuonna 1996 arvioitiin järjestöissä toimivien vapaaehtoisten määräksi 655 000. Lisäksi on arvioitu, että lähes kaikki kansalaiset osallistuvat jossain elämänsä vaiheessa jonkin yhdistyksen tai järjestön toimintaan. (Vuorinen ym. 2004, 12.) Suomessa on vahva järjestökulttuuri, ja täällä arvostetaan kovaa työntekoa ja aktiivisuutta. Tästä syystä ihmiset ovat innostuneita mahdollisesti myös järjestötyöstä. Suomalaiset ovat myös jatkuvasti tietoisimpia eduistaan ja oikeuksistaan ja haluavat pitää niistä kiinni.

Voidaankin todeta, että järjestöjen rooli ja merkitys palvelujen tuottajina on Suomessa suuri. Palvelutuotanto kattaa silti vain pienen osan järjestöjen toiminnasta. Suurin osa järjestöjen tuottamasta tuesta on muuta kuin varsinaista palvelutoimintaa (Vuorinen ym 2004, 91). Näihin asioihin paneudutaan seuraavissa luvuissa.

4.3 Kolmannen sektorin funktio nyky-yhteiskunnassa

2000-luvulla elämme yhteiskunnassa, jossa ihminen iästä, asuinpaikasta, sukupuolesta, ammatista, toimeentulosta tai maailmankatsomuksesta huolimatta kohtaa paljon erilaisia haasteita. Vaatimukset aktiivisuudesta ja sosiaalisesta vastuuntunnosta ovat lisääntyneet. Nykyisin on nähtävissä kasvava kysyntä kolmannen sektorin toiminnalle, joka mahdollistaa lisääntyvät vaikuttamisen mahdollisuudet. Mutta mitä kolmas sektori antaa asiakkailleen? Entä mikä saa ihmiset osallistumaan kolmannen sektorin toimintaan?

Tutkiessani opinnäytetyöhöni liittyvää taustatietoa huomasin, että yhdistystoimintaan liittymiseen ja osallistumisen syyt vaihtelevat paljon. Osallistumispäätöksen ei tarvitse olla maailmaa mullistava, vaan pienetkin asiat voivat tuoda ihmisiä mukaan toimintaan. (Hänninen, Kangas & Siisiäinen 2003, 7). Yleisen odotuksen mukaan järjestö-toiminnan uskotaan lisäävän asiakkaiden sosiaalista pääomaa, järjestötoiminta tarjoaa kanavia toisista ihmisistä huolehtimiseen ja lisää ihmisten osallistumismahdollisuuksia myös muillakin yhteistyötoiminnan tasoilla. Lisäksi järjestöt toimivat äänettömien ääninä ja toivon tuottajina sekä antavat ihmisille mahdollisuuksia veritaistukseen ja vapaaehtoisuuteen. (Pihlaja 2010, 35.)

4.3.1 Sosiaalinen tuki ja pääoma

Yksi kolmannen sektorin keskeinen tehtävä on sosiaalisen tuen tarjoaminen. Kunnille kolmannen sektorin rooli yhteisöllisyyden ja sosiaalisen pääoman tarjoajana on tärkeä ja yhdistysten rooli nähdään tässä myös ratkaisevana. (Pihlaja 2010, 86.) Mielestäni asia on erittäin tärkeä, sillä nyky-yhteiskunnassa ihmiset joutuvat ottamaan entistä enemmän vastuuta oman sosiaalisen turvallisuutensa takaamiseksi.

Sosiaalisessa tuessa on kyse kokonaisuudesta, johon sisältyy kokemus kuulumisesta johonkin, ja tunne siitä, että on arvokas. Sosiaaliseen tukeen liittyy myös se, että ihmisellä on ystävyysuhteita ja luottamus siihen, että voi tarvittaessa saada apua. Ennen kaikkea sosiaalinen tuki on ihmisten vuorovaikutusta toisten ihmisten kanssa. Myönteisillä ihmissuhteilla ja sosiaalisella tuella on varsin vahvaksi osoitettu yhteys ihmisen terveyteen ja hyvinvointiin. Merkityksellistä ei välttämättä ole tuen määrä, vaan tieto ja kokemus siitä, että tukea on saatavilla, jos sitä tarvitsee. (Vuorinen ym. 2004, 15- 16.)

Sosiaalisen tuen muotoja ovat aineellinen, toiminnallinen, henkinen ja tiedollinen. Aineellinen on esimerkiksi rahaa, apuvälineitä tai tavaraa. Toiminnallinen tuki on esimerkiksi kuntoutusta. Tiedollista tukea ovat neuvot, opastukset ja luennot ja henkiseen tukeen sisältyy esimerkiksi emotionaalinen rohkaisu ja kannustus. (Vuorinen ym. 2004, 16.) Satakunnan yhteisökeskus tarjoaa mielestäni hyvin sosiaalisen tuen muotoja, mutta aineellista tukea se ei tarjoa. Itse pidän henkistä tukea näistä tärkeimpänä, sillä ilman sitä ihminen tuskin jaksaa ottaa vastaan toiminnallista tai tiedollista tukea. Voisin kuvitella, että juuri henkisen tuen saaminen ja antaminen, esimerkiksi vapaaehtoistoiminnassa ja ystävätoiminnassa, ovat keskeisimpiä asioita.

Sosiaaliseen tukeen liittyy myös vahvasti sosiaalisen pääoman käsite. Järjestöjen merkitys sosiaalisen pääoman luojana on kasvanut ja se on myös nähty tärkeänä yhteiskunnan menestykseen vaikuttavana tekijänä (Harju 2003, 61). Kiinnostus sosiaalisen pääoman käsitteeseen on 1990-luvulta alkaen kasvanut merkittävästi. (Woolcock 2000, 25). Lukuisat yhteiskunnalliset julkaisut erittelevät sosiaaliselle pääomalle monia merkityksiä. Usein sosiaalisella pääomalla tarkoitetaan voimavaroja, jotka muodostuvat sosiaalisista suhteista, luottamuksesta ja verkostoista. (Matthies 2003,

151.) Näen itse käsitteen myös tällä tavalla ja käyttäessäni sosiaalisen pääoman käsitettä tukeudunkin tähän määrittelyyn.

Sosiaaliseen pääomaan kuuluu myös yhteisöllisyys, jossa keskinäisen luottamuksen kautta avautuu halukkuus osallistua kansalaistoimintaan. Sosiaalinen pääoma saa aikaan ”me-henkeä” ja yhteenkuuluvuuden tunnetta. (Martelin, Hyypä, Joutsenniemi & Nieminen 2009.) Nämä asiat helpottavat henkilöiden välistä vuorovaikutusta ja tehostavat yhteisön ja yksidiöiden tavoitteiden toteutumista ja taloudellista toimintaa.

Sosiaalisen pääoman käsitteen taustalla on oletus, että hyvinvointiin ja yhteiskuntien suorituskyykyyn vaikuttaa fyysisen pääoman lisäksi myös sosiaalinen ympäristö. Kun ihmisillä on paljon sosiaalista pääomaa, niin sitä parempana he terveytensä kokevat. (Tilastokeskuksen www-sivut, 2010.) Monissa tutkimuksissa on myös todettu, että terveet ja pitkäikäiset väestöt omaavat runsaasti sosiaalista pääomaa. Tutkimuksissa on myös selkeästi todettu, että aktiiviset ihmiset elävät pitempään kuin vähemmän aktiiviset ja passiiviset. (Terveyskirjaston www-sivut 2011.)

Sosiaalisen pääoman tärkein tukipilari on kansalaisten keskinäinen luottamus (Hyypä 2002, 149). Luottamuksella tarkoitetaan luottamusta ihmisten välisessä kanssakäymisessä. On silti hyvin tärkeää, että kansalaiset voivat tuntea luottamusta paitsi toisia kansalaisia, myös sosiaalisia instituutioita kohtaan. Luottamus on asia, jota tarvitsemme voidaksemme toimia ja elää yhdessä. Luottamus on olennainen osa yksilön identiteetissä ja omanarvontuntua. Voidakseen hyvin ihminen tarvitsee turvallisuuden ja luottamuksen tunteet. (Kotkavirta 2000, 55.)

4.3.2 Osallisuus syntyy moninaisten osallistumismahdollisuuksien kautta

Kolmannen sektorin järjestöt tarjoavat asiakkailleen mahdollisuuden yhteiskunnalliseen osallistumiseen (Ikäinstituutin www-sivut, n.d). Osallisuus perustuu lainsäädäntöön ja se mainitaan Suomen perustuslaissa sekä kuntalaissa (Valtikka.fi:n www-sivut n.d). Osallisuudella tarkoitetaan eri yhteyksissä eri asioita. Osallisuudelle ei siis

löydy yksiselitteistä määritelmää, vaan on olemassa joukko erilaisia tulkintoja (Kohonen & Tiala 2002, 6).

Päivi Rouvinen-Wilenius (2010, 7) jäsentelee osallisuuden muodot neljään eri tasoon seuraavasti: tieto-, suunnittelu-, päätös- ja toimintaosallisuus. Tieto-osallisuudessa on kyse siitä, että yksilöllä on oikeus tiedon saamiseen ja tuottamiseen. Suunnitteluosallisuudella tarkoitetaan, sitä että yksilö saa osallistua jo asioiden valmistelu- ja suunnitteluprosesseihin. Päätösosallisuudella puolestaan tarkoitetaan sitä, että yksilö saa osallistua itseään koskeviin päätöksiin. Toimintaosallisuuteen liittyy osallistuminen esimerkiksi harrastus- ja vapaa-ajanvietto toimintaan sekä vapaaehtois- ja vertaistuki-toimintaan järjestöissä ja kansalaisyhdistyksissä sekä ja työväenopistoissa. (Rouvinen-Wilenius 2010, 7.)

Toimintaosallisuutta on myös osallistuminen avoimiin kahviloihin, myyjäisiin, juhliin ja retkiin (Vuorinen ym. 86). Osallisuus on tärkeä asia, ja sen merkittävydestä kertoo käytännön tasolla se, että kansalaisten kohtaamispaikkojen määrä on kasvanut Suomessa viime aikoina. Avoimet kohtaamispaikat ovat juuri niitä paikkoja, jotka luovat ihmisille mahdollisuuksia toimia osallisina ja aktiivisina toimijoina. (Rosenqvist 2009, 24). Satakunnan yhteisökeskus tarjoaa asiakkailleen mahdollisuuden nimenomaan toimintaosallisuuden kasvattamiseen.

Satakunnan yhteisökeskuksessa on useita sitoutumisasteeltaan erilaisia osallistumismahdollisuuksia. Tätä asiaa pidän hienona, sillä silloin osallistuminen on mahdollista monenlaisissa rooleissa esimerkiksi vapaaehtoiseksi toimijaksi lupautumisesta aina satunnaiseen kävijään. Oman osallisuuden määrittämiselle tulee antaa aikaa, sillä omien osallistumishalujen ja mahdollisuuksien kartoittaminen ei tapahdu hetkessä. (Salmikangas 2002, 100). Kaiken kaikkiaan osallisuus on yhteisöön kuulumista, siihen vaikuttamista ja sitoutumista (Rouvinen-Wilenius 2010, 7).

4.3.3 Kansalaisaktiivisuus ja elinikäinen oppiminen

Kolmannen sektorin järjestöt voivat olla oppijan roolissa siinä kuin yritykset tai kuntatyöpaikatkin. Yhdistyksillä on samat mahdollisuudet jatkuvaan itsensä kehittämiseen, elinikäiseen oppimiseen. Satakunnan yhteisökeskus tarjoaa asiakkailleen erilaisia osallistumismahdollisuuksia, ja osallistumalla niihin asiakkaat saavat tilaisuuden kehittää omia tietojaan ja taitojaan. Asia on tärkeä ihmisen hyvinvoinnin kannalta. Rouvinen-Wilenius kirjoittaa (2010, 7), että yksilöllä tulee olla oikeus saada tietoa, tuottaa tietoa ja ilmaista omia mielipiteitään. Kolmannen sektorin yhtenä roolina onkin kannustaa ihmisiä toiminaan omien oikeuksiensa mukaisesti ja kannustaa ihmisiä mukaan yhteistoimintaan ja lisätä ihmisten aktiivisuutta.

Itse koen erittäin merkittävänä sen, että Satakunnan yhteisökeskuksen järjestämät toiminnot ovat maksuttomia ja avoimia kaiken ikäisille. Mielestäni avoimuus ja maksuttomuus toimivat kriteereinä, joiden kautta ihmisten kynnys osallistua Satakunnan yhteisökeskuksen toimintaan on matala. Lisäksi ilmaiset ja avoimet palvelut ovat tasavertaisesti kaikkien käytössä, mikä taas puolestaan antaa ihmiselle mahdollisuuden aktivoitua useiden erilaisten ihmisten kanssa. Voisin myös olettaa, että eläkeikäiset pystyvät lisäämään aktiivisuuttaan työ elämän päättymisen jälkeen Satakunnan yhteisökeskuksessa.

Osallistumalla kolmannen sektorin järjestämiin toimintoihin ihmiset voivat kasvattaa aktiivisuuttaan ja mahdollistaa omaa elinikäistä oppimistaan. Aaro Harju (2005, 68) määrittelee aktiivisen kansalaisuuden tarkoittavan neljää asiaa: ihmisen identiteettiä, kohtaamista, välittämistä ja osallistumista. Harjun (2005, 70) mielestä vapaaehtoistyöntekijä on hyvä esimerkki aktiivisesta kansalaisesta. Kun ihminen tekee vapaaehtoistyötä toisten ihmisten hyväksi, vapaaehtoinen on mukana omalla identiteetillään, kohtaa ihmisiä, välittää ihmisistä ja yhteisistä asioista sekä osallistuu auttamalla.

Elinikäisen oppimisen käsite pitää sisällään ajatuksen, että ihmisen kehitysprosessi jatkuu koko elämän ajan. Elinikäisen oppimisen tarkoituksena on kohentaa henkilökohtaisia, kansalaisuuteen liittyviä ja sosiaalisia tietoja ja taitoja. Jokaisella ihmisellä on mahdollisuus oman persoonansa monipuoliseen kehittämiseen sekä tarvittavien taitojen ja tietojen hankkimiseen läpi koko elämän. (Harju 2003, 52.) Elinikäistä op-

pimista ei pidä ymmärtää kapeana elämänsektorina, vaan sen tulee kattaa elämä sen kaikessa laajuudessa (Tuomisto 2003, 66). Elinikäisestä oppimisesta puhutaan jatkuvasti enemmän ja sen ylläpitämisestä on tullut yhteiskuntamme haaste.

Myös Euroopan unioni korostaa aktiivista kansalaisuutta ja elinikäistä oppimista. Euroopan unionin mukaan yksilöt kykenevät ja haluavat yhä enemmän suunnitella ja ottaa vastuuta elämästään. Kansalaisten odotetaan toimivan aktiivisina kansalaisina sekä suhtautuvan positiivisesti kielelliseen, etniseen ja kulttuuriseen monimuotoisuuteen. (Nyyssölä & Hämäläinen 2001, 13.)

Satakunnan yhteisökeskuksessa elinikäistä oppimista ja aktiivisuutta lisäävät esimerkiksi siellä järjestettävät kielikerhot, luennot, ristikonratkonnat, shakkikerhot ja kirjallisuus- sekä tiedepiirit. Myös vapaaehtoistyötä voi tehdä yhteisökeskuksessa monin erilaisin tavoin. Osallistumalla yhteisökeskuksen toimintaan, kansalainen voi lisätä omata aktiivisuuttaan ja ennen kaikkea osallistumalla vapaaehtoistyöhön aktiivisuus lisääntyy. Olen kuitenkin silti sitä mieltä, että oppiminen on ehkä kolmannen sektorin toiminnoissa toissijainen juttu, sillä pääasia on se, että kuuluu johonkin ryhmään ja saa siellä positiivisia kokemuksia, ja näin mieli pysyy virkeämpänä.

4.3.4 Vapaaehtoistyö toimii yhteisen hyvän puolesta

Suurin osa kolmannella sektorilla tehtävästä työstä on vapaaehtoistyötä. Vapaaehtoistyöksi voidaan lukea kuuluvaksi kaikki yhdistyksissä tehtävä työ, josta ei makseta palkkaa. Vapaaehtoistyötä voi tehdä niin yhdistyksen jäsenet kuin ne ulkopuolisetkin, jotka osallistuvat yhdistyksen toimintaan. Vapaaehtoistyö voi myös olla järjestäytyntä vapaaehtoisten välitystoimintaa. (Siisiäinen 2002, 94–95.)

Vapaaehtoistoiminta on ihmisten välistä vastavuoroista toimintaa, josta jokainen toimintaan osallistuva saa jotain itselleen. Yhtenä keskeisenä periaatteena vapaaehtoistoiminnassa on, että siinä toimitaan tavallisen ihmisen taidoin ja tiedoin, eikä sen tarkoituksena ole korvata ammattityötä. Vapaaehtoistyöntekijä antaa siis oman aikansa ja osaamisensa yhteiseksi hyväksi. (Vuorinen ym. 2004, 82.)

Suomessa erilaisten yhdistysten toiminta on perustunut pääosin vapaaehtoistoiminnalle. Kun palveluvastuuta siirrettiin aikoinaan valtiolta kunnille, kunnat alkoivat etsiä palveluiden järjestämiseen yhteistyökumppaneita yksityiseltä ja kolmannelta sektorilta. Yksityiseltä ja kolmannelta sektorilta haettiin erilaisia ratkaisuja kunnan palvelutason säilyttämiseen ja parantamiseen. Pääosin tämä tapahtui ostopalvelusopimusten, vapaaehtoistoiminnan organisoinnin ja Euroopan Unionin myötä yleistyneiden projektien ja kumppanuushankkeiden kautta. (Siisiäinen 2002, 92.) Sosiaali- ja terveyspalvelut eivät tule tulevaisuudessakaan riittämään, joten vapaaehtoistoimintaa tullaan väistämättä jatkossakin tarvitsemaan entistä enemmän (Nylund & Yeung 2005, 13).

Sosiaali- ja terveysjärjestöissä toimivilla vapaaehtoisilla on laaja toimintakenttä. He toimivat pääasiallisesti mukana vertaistoiminnassa, tuki- ja ystävätoiminnassa tai järjestöjen luottamushenkilöinä. Vapaaehtoisia osallistuu myös muun muassa neuvonta-tehtäviin, asiointitehtäviin ja kuljetustehtäviin. Osalla järjestöillä on myös erilaisia puhelinrinkejä ja puhelinpäivystyksiä, joiden kautta vapaaehtoiset toimivat. (Vuorinen ym. 2004, 84.) Suomessa vapaaehtoistoiminnan aktiivisuus on hyvällä tasolla, ja aktiivisuusasteemme on jopa useita Euroopan maita korkeampaa (Nylund & Yeung 2005, 14). Tämä tieto tuli minulle yllätyksenä, sillä olin ajatellut Suomen olevan vielä alussa vapaaehtoistoiminnan kannalta. Perustelen olettamukseni siihen, että jatkuvasti puhutaan ihmisten yhä enenevästä yksilöitymisestä ja entisten yhteisöllisyyden mallien katoamisesta. On hienoa huomata, etteivät auttamishalu ja yhteisvastuu ole Suomesta kadonneet.

Satakunnan yhteisökeskuksessa tehdään paljon vapaaehtoistyötä. Ollessani Vapaaehtoistoiminnan keskus LIISA:ssa harjoittelussa huomasin vapaaehtoistoiminnan olevan niin vapaaehtoisille ja autettaville kunnan arvoinen asia. Se on asia, josta hyötyvät molemmat, niin vapaaehtoisuuden antaja kuin saajakin.

4.3.5 Vertaistuki auttaa jaksamaan

Erilaisten vertaisryhmien lukumäärä on lisääntynyt sosiaali- ja terveysalalla Suomessa viimeisten kymmenen vuoden aikana. Nykyisin suomalaisille on tullut tarve jakaa kokemuksiaan ja saada tietoa ja tukea muilta samankaltaisessa elämäntilanteessa olevilta ihmisiltä. (Nylund 2005, 195.) Ihmisten välinen arkinen ja vuorovaikutteinen kohtaaminen sekä kokemusten jakaminen ovat ytimenä vertaistuen (Hyväri 2005, 225). Vertaistuen palveluita on tarjolla vapaaehtoistoiminnan keskuksissa ja kohtauspaikoissa. Myös eri sosiaali- ja terveysalan järjestöt ylläpitävät erilaisia vertaistukiryhmiä ympäri Suomen. (Nylund 2005, 2002–2003.) Sosiaalibarometrin tutkimuksessa vuonna 2004 selvisi, että valtakunnallisista järjestöistä seitsemän kymmenestä piti vertaistoimintaa keskeisinä painopistealueinaan. Tutkimuksessa selvisi myös, että vertaistoiminta on myös paikallisyhdistyksille keskeinen painopistealue. (Vuorinen ym. 2004, 80.)

Mahdollisuudet vertaistuen saamiseen ovat moninaiset. Vertaistukea voi saada kahden henkilön välillä tai suuremmissa ryhmissä tai verkostoissa. Vertaistukitilanteita voi syntyä spontaanisti tai varta vasten järjestetyissä vertaisryhmissä. Internetissä ja lehtien keskustelupalstoilla ihmiset voivat myös saada toisiltaan vertaistukea. Kaikki vertaisryhmät eivät toimi samoilla periaatteilla ja mielestäni on hyvä että Suomessa on erilaisia vaihtoehtoja tuen saamiseen. Toiset hakeutuvat erilaisten järjestöjen järjestämiin vertaisryhmiin ja toiset haluavat saada vertaistukea kasvottomina Internetistä. (Nylund, 2003–2007.)

Mielestäni on keskeisintä se, että jokainen löytää itselleen sopivan tavan, mistä saada vertaistukea. Voisin myös väittää, että jokainen ihminen tarvitsee elämänsä aikana vertaistukea ja tämän takia pidänkin kolmannen sektorin merkitystä vertaistuen antajana huomionarvoisena. Olen myös sitä mieltä, että vertaistuki ryhmiä tulisi järjestää yhä enemmän. Aina ei tarvitse olla suuri ongelma käsittelyssä, kun kaipaa vertaistukea. Koen että varhaisella ja ennaltaehkäisevällä vertaistuellla voitaisiin välttää suurempien ongelmien syntyä. Tästä syystä, ennaltaehkäisevien vertaistukiryhmien kehittämisessä voisi olla parantamisen varaa nyky-yhteiskunnassamme.

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

5.1 Tutkimusmetodin valinta

Opinnäytetyöni on luonteeltaan kvantitatiivinen eli määrällinen. Määrällisessä tutkimuksessa käsitellään mittauksen tuloksena saatua aineistoa tilastollisin menetelmin. Määrällisessä tutkimuksessa lasketaan määriä ja tiedonkeruuvälineinä ovat yleisimmin haastattelut ja kyselylomakkeet. (Kananen 2008, 10–11.) Kvantitatiivinen tutkimus edellyttää riittävän suurta ja edustavaa otosta. Aineiston keruussa käytetään standardoituja tutkimuslomakkeita valmiine vastausvaihtoehtoineen. Vastauksia kuvataan numeeristen suureiden avulla ja tutkimuksen tuloksia havainnollistetaan kuviin tai taulukoin. (Heikkilä 2004, 16.)

Tässä tutkimuksessa aineisto on kerätty strukturoidulla kyselylomakkeella, jota täydensin kahdella avoimella kysymyksellä. Otin tarkoituksenmukaisesti kaksi avointa kysymystä mukaan tutkimukseeni, sillä avoimet kysymykset voivat tuoda uusia näkökantoja tai jopa varteenotettavia parannusehdotuksia tutkimukseeni (Heikkilä 2004, 50). Valitsin kvantitatiivisen tutkimusotteen, sillä halusin kartoittaa mahdollisimman suurta asiakasjoukkoa.

5.2 Kyselylomakkeen laadinta

Kyselylomake on haastattelututkimuksen olennainen osatekijä. Kysymykset tulee suunnitella huolellisesta, sillä kysymysten muoto on yksi suurimmista virheiden aiheuttajista. Huonosti suunniteltu kyselylomake voi pilata tutkimuksen. (Heikkilä 2004, 47.)

Ennen kyselylomakkeen laadintaa hain tutkimuslupaa (LIITE 1) Satakunnan yhteisötyön puheenjohtaja Anneli Nokkoselta sekä Satakunnan ammattikorkeakoulun koulutusjohtaja Tuula Rouhiainen-Valolta. Tutkimusluvan saatuani laadin kyselylomakkeen kirjallisuuden, oman ja Satakunnan yhteisökeskuksen hankityöntekijöiden mielenkiintojen perusteella. Aikaisempia tutkimustuloksia ei ollut saatavilla, sillä yhteisökeskus on niin uusi asia Porissa.

Kyselylomakkeessa oli yhteensä 16 kysymystä. Kysymys numero 13 sisälsi itsessään vielä 11 mielipideväittämää, joissa asteikkona käytettiin Likertin asteikkoa. Likertin asteikko on yleensä 5-portainen järjestysasteikon tasoinen asteikko. Likertin asteikossa toisena ääripäänä on yleensä *täysin samaa mieltä* ja toisena ääripäänä *täysin eri mieltä*. (Heikkilä 2004, 53.) Halusin kerätä hyvin erilaisia tietoja vastaajilta, ja tästä syystä oli perusteltua käyttää erilaisia kysymystyyppejä kyselylomakkeessani. Kun laadin kyselylomaketta, kiinnitin huomiota siistiin ja selkeään ulkonäköön, lomakkeen pituuteen, kysymysten loogiseen etenemiseen ja kysymysten asetteluun. Esitetasin kyselylomakkeen myös kuudelle eri-ikäiselle ihmiselle. Tein esitestauksen jälkeen pieniä korjauksia kyselylomakkeeseeni.

Kyselylomakkeet toimitin Satakunnan yhteisökeskuksen tiloihin elokuussa 2011 ja hain ne pois syyskuussa 2011. Lomakkeet olivat noin kuukauden kaikkien asiakkaiden saatavilla ja palkinnoksi vastaamisesta tarjolla oli karamellia. Kyselylomakkeiden vieressä oli myös tutkimukseni saatekirje (LIITE 2). Kyselylomakkeeni on liitteenä tutkimukseni lopussa (LIITE 3).

5.3 Kohderyhmän valinta

Tutkimukseni kohderyhmäksi valitsin Satakunnan yhteisökeskuksen asiakkaat, jotka konkreettisesti kävivät kyselyn ajankohtana Satakunnan yhteisökeskuksen tiloissa. Satakunnan yhteisökeskuksessa olevat yhdistykset näkevät asiakkaitaan myös muualla kuin yhteisökeskuksen tiloissa, mutta nämä asiakkaat rajasin tarkoituksella pois työstäni. Halusin keskittyä nimenomaan toimintaan, joka tapahtuu Satakunnan yhteisökeskuksen tiloissa. Asiakkaiksi laskin mukaan kaikki muut paitsi yhteisökeskuksen työntekijät, jotka saavat palkkaa. Vapaaehtoiset laskin myös tutkimuksessani asiakkaiksi.

Satakunnan yhteisökeskus on avoin kaikille ja niin sanotusti matalan kynnyksen paikka, ettei kävijöistä olla kerätty tietoja. Kun asiakasrekisteriä ei ollut, en voinut tietää Satakunnan yhteisökeskuksen perusjoukkoa. Perusjoukon oltua määrittelemä-

tön en voinut ottaa otosta. Päätin ottaa tutkimuksessa näytteen perusjoukosta. Harkinnan jälkeen valitsin, että toimitan yhteisökeskukseen 100 kyselylomaketta.

5.4 Aineiston analysointi

Kun aineisto on saatu ja tallennettu, alkaa sen käsittely. Havaintomatriisiin syötetyt tiedot tulee käsitellä niin, että tutkimusongelma tulee ratkaistua. Tutkimusongelma ja siihen liittyvä teoreettinen viitekehys ohjaavat tutkimuksen empiiristä työtä. (Heikkilä 2004, 142.) Analyysimenetelmän valintaan vaikuttavat käytetyt mittarit ja niiden mittaustasot. Tutkija ei saa rikkoa mittaustasoja koskevia minimikriteereitä, joita on jokaisessa analyysimenetelmässä. (Kananen 2008, 51.)

Aineiston analysoinnin aloitin syyskuun lopulla 2011 tutkimalla kyselylomakkeet ja karsimalla tutkimuksestani pois tyhjät ja vaillinaiset lomakkeet. Tämän jälkeen numeroin kyselylomakkeeni ja purin saamani vastaukset havaintomatriisiksi Excel – taulukkolaskentaohjelmaa käyttäen. Numerointi oli tärkeää, sillä sen avulla pystyin tarkistamaan lomakkeiden tietoja myöhemmässä vaiheessa. Avoimet vastaukset keräsin Wordiin erilliseksi tiedostoksi. Avoimet kysymykset jaoin eri teemoihin ja esitin niistä osan suorilla lainauksilla. Muut tulokset esitin prosentteina ja laskentaohjelman avulla loin erilaisia taulukoita. Taulukoilla havainnollistin tuloksia prosenttimäärien muodossa. Osan vastauksista purin kirjalliseen muotoon.

6 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

Kyselylomakkeita jaoin yhteensä 100 kappaletta. Kyselylomakkeeseen vastasi yhteensä 68 henkilöä. Kaikista kyselylomakkeista 32 jäi palauttamatta ja 6 palautettiin vaillinaisina. Halusin tutkimukseeni mukaan vain ne kyselylomakkeet, jotka oli täytetty oikein, jotta tutkimukseni olisi mahdollisimman luotettava. Satakunnan yhteisökeskuksen kokonaisvastausprosentti oli siis 62 %. Olin melko tyytyväinen vastausprosenttiin, sillä en voinut etukäteen tietää, kuinka paljon asiakkaita käy yhteisökeskuksessa.

6.1 Vastaajien taustatiedot

Tutkimuksessani taustatiedoista kysyin asiakkaiden sukupuolta, ikää, asuinpaikkaa, asumismuotoa ja työmarkkinatilannetta. Pidin taustatietojen selvittämistä tärkeänä, sillä niistä nousevien tulosten perusteella voidaan Satakunnan yhteisökeskuksen toimintoja suunnitella yhä asiakaslähtöisemmäksi. Satakunnan yhteisökeskuksen hankevastaavan ja hankeassistentin mielestä oli myös tärkeää selvittää Satakunnan yhteisökeskuksen asiakaskuntaa.

6.1.1 Sukupuoli ja ikä

Kyselylomakkeisiin vastanneista 48 henkilöä eli 77,4 % oli naisia ja 14 henkilöä eli 22,6 % oli miehiä. Naisia oli reilusti enemmän ja vastanneista miehiä oli noin 1/5 osa. Vastanneista ei ollut kukaan lapsi tai nuori. Vastanneiden ikä oli Satakunnan yhteisökeskuksessa 35-vuotiaasta ylöspäin. Iäkkäin vastaaja oli 85–94 vuoden välillä. Suurin osa vastanneista, 20 henkilöä, sijoittui ikäluokkaan 55–64 -vuotiaat. Seuraavassa kaaviossa on vastaajien ikäjakauma ikäluokkiin jaoteltuina.

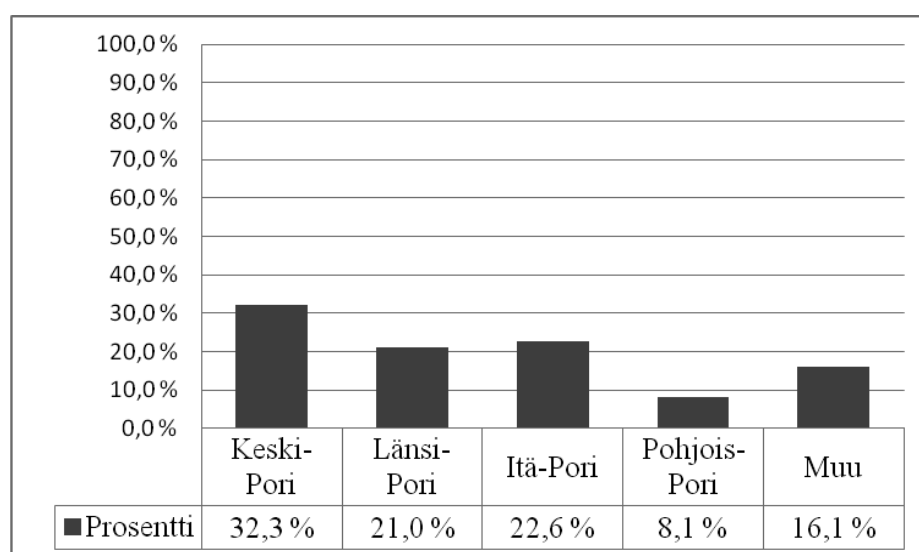
TAULUKKO 2. Asiakkaiden ikäjakaumat (n = 62)

	Lukumäärä	%
Alle 15v.	0	0
15-24v.	0	0
25-34v.	0	0
35-44v.	9	14,5
45-54v.	9	14,5
55-64v.	20	32,3
65-74v.	18	29
75-84v.	5	8,1
85-94v.	1	1,6
Yli 95v.	0	0
Yhteensä:	62	100

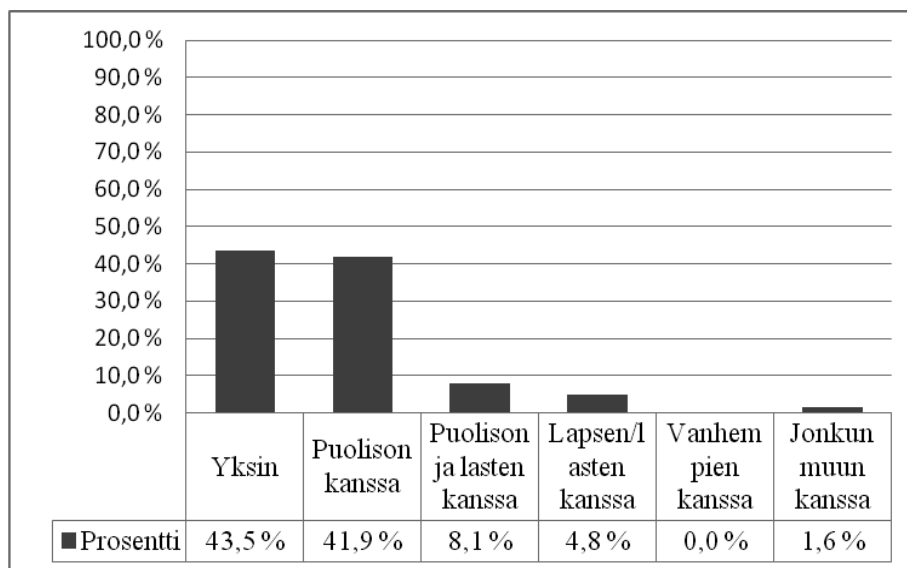
6.1.2 Asuinpaikka ja asumismuoto

Suurin osa vastaajista asui Keski-Porissa. Muualla kuin Porissa asui 10 henkilöä. Yksi vastanneista ilmoitti asuvansa Kyläsaarella ja yksi Meri-Porissa. Porin lisäksi vastanneet asuivat Ulvilassa, Luvialla ja Nakkilassa.

Yleisimmin vastaajat olivat yksin asuvia (43,5 %) tai puolison kanssa asuvia (41,9 %). Kukaan vastaajista ei asunut omien vanhempiensa kanssa. Yksi vastaajista ilmoitti asuvansa jonkun muun kanssa, kuin ennalta määritellyn vaihtoehdon. Seuraavat kuviot (KUVIO 2 JA KUVIO 3) kuvaavat vastanneiden asuinpaikkaa ja asumismuotoa.



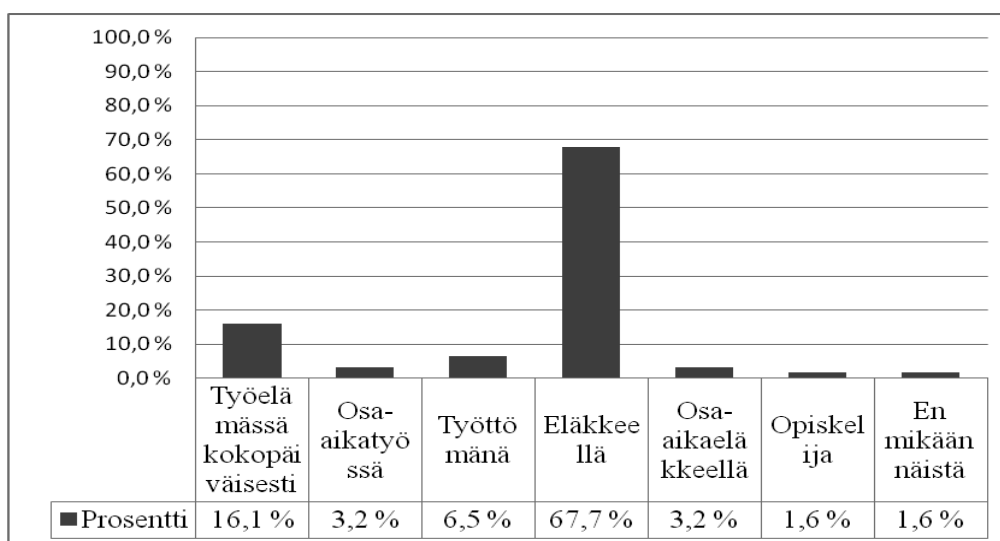
KUVIO 1. Asiakkaiden asuinpaikka (n=62)



KUVIO 2. Asiakkaiden asumismuoto (n=62)

6.1.3 Työmarkkinatilanne

Suurin osa, 42 henkilöä, (noin 70 %), vastanneista oli eläkkeellä. Yksi vastanneista oli opiskelija. 10 henkilöä ilmoitti olevansa työelämässä kokopäiväisesti ja neljä vastanneista ilmoitti olevansa työttömiä. Työmarkkinaa mitattavassa kysymyksessä oli seitsemän eri vastausvaihtoehtoa. Seuraavassa kuviossa on vastaajien työmarkkinatilanne havainnollistettuna.



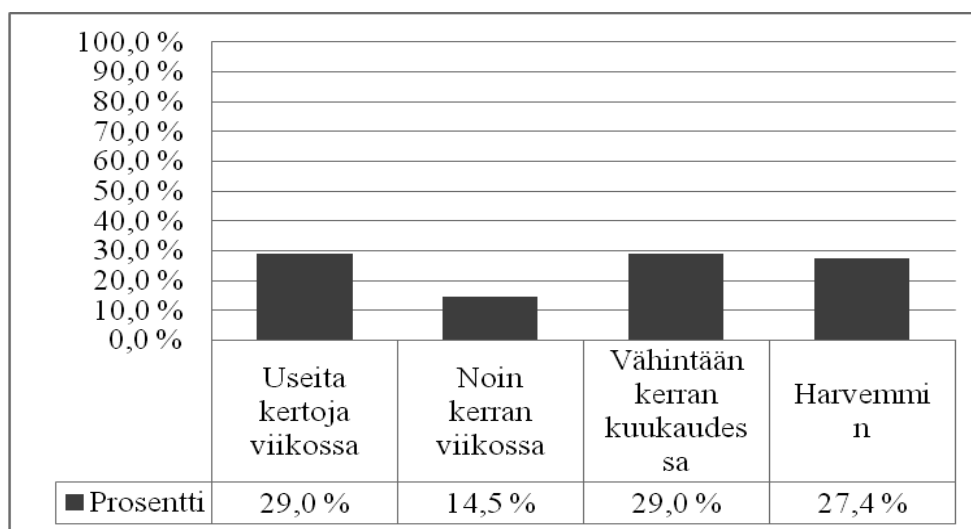
KUVIO 3. Asiakkaiden työmarkkinatilanne (n=62)

6.2 Yhteisökeskus kolmannen sektorin toimijana

Kyselylomakkeeni toisessa osassa kartoitettiin asiakkaiden käyntitiheyttä Satakunnan yhteisökeskuksessa, vapaaehtoistyöhön osallistumista ja asiakkaiden tietoisuutta yhdistyksistä, jotka toimivat yhteisökeskuksessa. Toisessa osassa kartoitettiin myös, saavatko asiakkaat yhteisökeskuksesta osallisuutta, sosiaalisia suhteita ja vertaistukea.

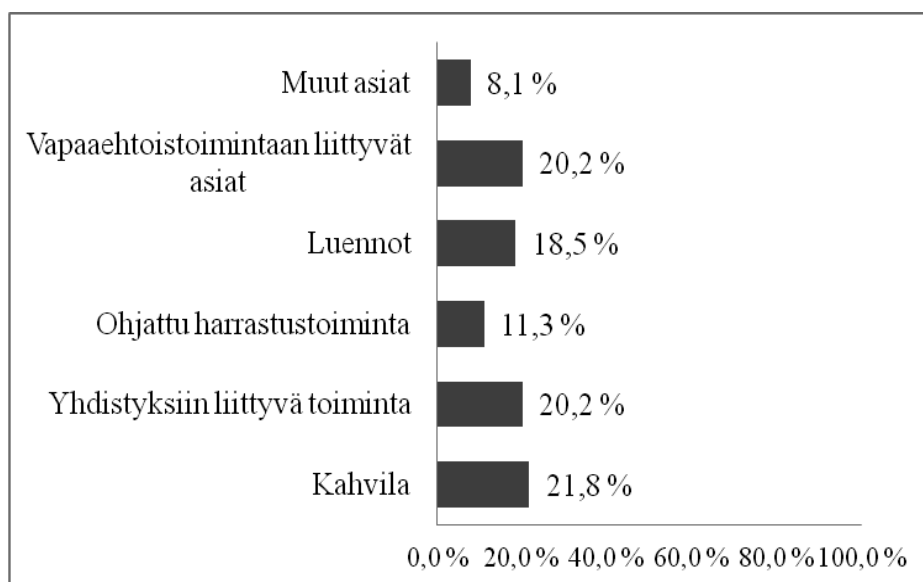
6.2.1 Käyntitiheys

Kaikista vastaajista 29,0 % oli sellaisia, jotka kävivät Satakunnan yhteisökeskuksessa useita kertoja viikossa. Asiakkaista 14,5 % kävi noin kerran viikossa ja vähintään kerran kuukaudessa kävi 29,0 % vastanneista. Harvemmin käyviä oli 27,4 %.



KUVIO 4. Asiakkaiden käyntitiheys (n = 62)

Kyselylomakkeessani kysyin myös asiakkailta, mihin he tyypillisimmin osallistuvat Satakunnan yhteisökeskuksessa. Asiakkaiden piti valita kuudesta vaihtoehdoista kaksi, mihin useimmiten osallistuvat. Tulokset eri toimintojen välillä olivat suhteellisen tasaiset. Kahvilatoimintaan, yhdistystoimintaan ja vapaaehtoistoimintaan asiakkaat osallistuivat eniten. Seuraavassa kuviossa olen havainnoinut osallistumista eri toimintojen välillä.



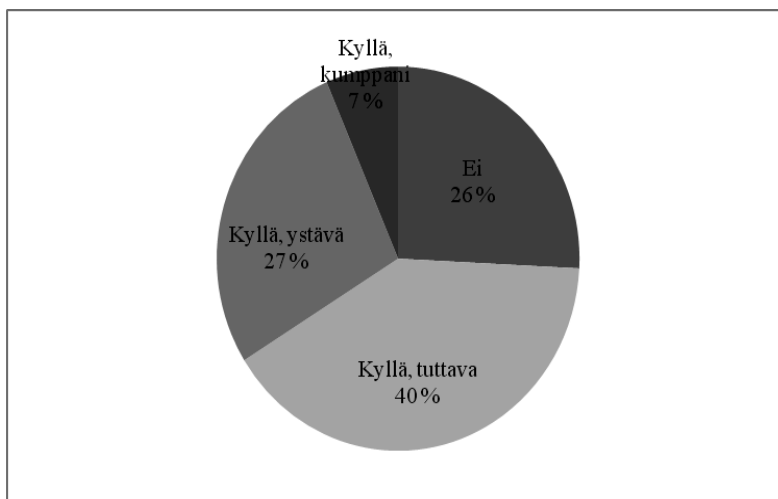
KUVIO 5. Osallistuminen eri toimintoihin (n = 124)

6.2.2 Tietoisuus yhdistyksistä

Kysymyksessä 7 kysyin, tietääkö asiakas, mitä yhdistyksiä Satakunnan yhteisökeskuksessa toimii. 33,9 % vastanneista kertoi tietävänsä, ja 25,8 % vastanneista ei ollut tietoinen. Loput 40,3 % kertoi tietävänsä muutaman yhdistyksen yhteisökeskuksesta.

6.2.3 Sosiaalisen tuen saaminen

Satakunnan yhteisökeskuksessa uuden tuttavien oli saanut 25 henkilöä vastanneista. Uuden ystävän oli löytänyt 17 henkilöä ja uuden kumppanin 4 henkilöä vastanneista. 16 henkilöä ei vielä ollut saanut yhteisökeskuksen kautta yllämainittuja asioita.



KUVIO 6. Uusien sosiaalisten suhteiden saaminen (n = 62)

6.2.4 Vapaaehtoistoimintaan osallistuminen

Vapaaehtoistoiminnasta esitin kyselylomakkeessani kaksi tutkimuskysymystä. Toinen kysymys kartoitti asiakkaiden osallistumista vapaaehtoistoimintaan. Kokonaisuudessaan vastanneista 39 henkilöä eli noin 63 % osallistui vapaaehtoistoimintaan jollakin tavoin Satakunnan yhteisökeskuksessa. Puolestaan 37 % ei osallistunut vapaaehtoistoimintaan. Kaikista kyselyyn vastanneista miehistä 79 % osallistui yhteisökeskuksessa vapaaehtoistoimintaan. Naisista vastaava luku oli 58 %.

Toinen vapaaehtoistoimintaan liittyvä kysymys oli tarkoitettu niille, jotka eivät vielä kyselyn ajankohtana toimineet vapaaehtoistyössä yhteisökeskuksessa. Kysymyksellä halusin selvittää, olivatko kyseiset asiakkaat valmiita joskus osallistumaan vapaaehtoistyöhön. Näistä asiakkaista (n=23) noin 44 % olisi valmiita osallistumaan joskus vapaaehtoistoimintaan.

6.2.5 Vertaistuen saaminen

Kaikista vastanneista yhteensä 53,2 % ilmoitti saavansa Satakunnan yhteisökeskuksesta vertaistukea jollakin tavalla. Loput vastanneista 46,8 % olivat eri mieltä. Vastausvaihtoehdot olivat *kyllä ja ei*.

6.2.6 Kokemus vaikutusmahdollisuuksistaan

Asiakkaista 64,5 % koki voivansa vaikuttaa Satakunnan yhteisökeskuksen toimintaan. Loput 35,5 % olivat asiasta eri mieltä. Vastausvaihtoehdot olivat *kyllä ja ei*.

6.3 Mielipideväittämät Satakunnan yhteisökeskuksesta

Kysymyksellä 13 tutkin, mitä mieltä asiakkaat ovat Satakunnan yhteisökeskuksesta paikkana ja palveluiden tarjoajana. Kysymys 13 sisälsi 11 osakysymystä. Vastaajat valitsivat lähinnä mielipidettään olevan vaihtoehdon seuraavista vastausvaihtoehdoista:

1 Täysin eri mieltä

2 Jokseenkin eri mieltä

3 En osaa sanoa

4 Jokseenkin samaa mieltä

5 Täysin samaa mieltä

Vastausten perustella Satakunnan yhteisökeskus voi olla tyytyväinen omaan palvelutasoonsa ja paikkaansa. Toiminta on lähtenyt hyvin käyntiin, koska positiivisia vastauksia tuli suurimmaksi osaksi. Kaikki 11 kohtaa saivat suurimmat prosentit joko täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä kohdista. ”En osaa sanoa” vastauksia esiintyi jokaisessa kohdassa hieman alle, tai yli 20 %. Jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä vastauksia oli huomattavan vähän. Satakunnan yhteisökeskuksen tiloihin 3,2 % vastaajista ei ollut tyytyväinen. Myöskään kansalaisaktiivisuutta ei ollut saanut 11,3 % vastaajista. Alla olevassa taulukossa 3 on kaikkien kohtien vastaukset prosentteina esitettyinä. Tummemmat kohdat ovat mielipiteen yleisin vastausvaihtoehto prosentteina esitettynä.

TAULUKKO 3. Mielpideväättämät Satakunnan yhteisökeskuksesta (n = 62)

ASENNEVÄITTÄMÄT	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
	%	%	%	%	%
Toiminta on vastannut odotuksiani	12,9	58,1	22,6	6,5	0,0
Ilmapiiri on hyvä	30,6	43,5	24,2	1,6	0,0
Toiminnasta tiedotetaan hyvin	33,9	46,8	12,9	6,5	0,0
Aukioloajat ovat sopivat	48,4	27,4	17,7	6,5	0,0
Tilat ovat toimivat	17,7	40,3	19,4	19,4	3,2
Yhteisökeskus sijaitsee hyvällä paikalla	45,2	38,7	11,3	4,8	0,0
Koen itseni aina tervetulleeksi tänne	53,2	29,0	17,7	0,0	0,0
Palvelu on ystävällistä	56,5	30,6	11,3	1,6	0,0
Kansalaisaktiivisuuteni on lisääntynyt Satakunnan yhteisökeskuksessa	11,3	35,5	27,4	14,5	11,3
Olen oppinut uusia asioita Satakunnan yhteisökeskuksessa	16,1	46,8	21,0	11,3	4,8
Paikka tarjoaa kiinnostavia osallistumismahdollisuuksia	24,2	43,5	24,2	6,5	1,6

6.4 Toiminnan merkitys asiakkaille

Tutkimukseni kyselylomakkeessa oli kaksi avointa kysymystä. Ensimmäisellä avoimella kysymyksellä selvitettiin, mitä Satakunnan yhteisökeskus merkitsee vastaajalle. Vastanneista 52 % kertoi Satakunnan yhteisökeskuksen merkityksestä itselleen. Jaoin useimmin esiintyneet vastaukset teemoihin.

Ensimmäisenä teemana oli sosiaalinen vuorovaikutus yhteisökeskuksessa. Tämä teema nousi esille yli puolissa vastauksissa. Sosiaalinen vuorovaikutus muiden asukkaiden kanssa tuo elämään sisältöä ja vastapainoa kotona olemiselle. Vastauksista kävi myös ilmi, että kahvittelu LIISAN kahvilassa mahdollistaa asiakkaille vapaan kohtaamisen ja sosiaalisuuden. Seuraavassa on suoria lainauksia vastauksista.

”Se on tärkeä kohtaamispaikka sosiaalisuudelle. Kahvilassa voi jutella outojen ihmisten kanssa yleisistä asioista. Ei toimi yrityskahviloissa.”

”Paikka tavata kahvittelun yhteydessä tuttuja. Aloittaa päivä rauhallisesti. Täyttää tyhjä päivän hetki.”

”Paikka, jossa on mukava pistäytyä vaikka kahvilla. Paikka, jossa voi tavata uusia ihmisiä. Täältä löytyy myös keskustelukavereita”

”Miellyttäviä kohtaamisia”

”Tapaa tuttuja ja tutustuu uusiin ihmisiin”

”Ystäviä, ei ole pakko olla yksin kotona, täältä saa seuraa.”

”Hyvä paikka pistäytyä kahville. Aika kuluu hyvin pitempäänkin. Saa jutella jonkun kanssa, tai istua vain hiljaa”

Toinen teema, joka nousi vastauksista esille, oli oppiminen ja osallistuminen yhteisökeskuksessa. Noin neljäsosa vastaajista vastasi tähän teemaan liittyen.

”Yhdistysten harrastamismahdollisuudet merkittäviä”

”Täällä voi oppia uutta ja saada tekemistä”

”Satakunnan yhteisökeskus tuo elämään uutta sisältöä”

”Täältä saa neuvoja erilaisiin tilanteisiin”

”Yhteenkuuluvuuden tunne kerhoissa tärkeää”

”Kiva tapaamispaikka. Hyvää henkeä!”

Osa vastaajista oli sitä mieltä, että he eivät vielä osaa sanoa, mitä yhteisökeskus heille merkitsee. Syynä oli se, että toiminta on vielä niin uutta, että on vaikea vielä tietää sen merkitsevyyttä.

”Ei vielä mitään, mutta aika näyttää”

”En osaa vielä sanoa, tämä on uutta”

Mielestäni yksi vastaus tiivistä hyvin Satakunnan yhteisökeskuksen merkityksen monelle vastaajille.

”Sen huomaa, että kotiin ei tarvii jäädä. Täällä voi tutustua mukaviin ihmisiin, oppia uusia asioita, perehtyä omaan terveyteen ja osallistua jopa työpanoksella.”

6.5 Tulevaisuuden toiveet

Toisella avoimella kysymyksellä kartoitin asiakkaiden tulevaisuuden toiveita Satakunnan yhteisökeskukselle. 56 % vastanneista kertoi tulevaisuuden toiveistaan. Jaoin vastaukset myös teemoihin ja esittelen niistä osan suorilla lainauksilla.

Yhtenä teemana olivat luennot. Luentoja pidettiin tärkeinä ja hyödyllisinä ja tästä syystä niitä kaivataan Satakunnan yhteisökeskukseen lisää.

”Enemmän erilaisia luentoja”

”Luennot kiinnostaa jatkossakin”

”Luentoja, asiatietoja”

”Hyödyllisiä luentoja lisää”

Toisena teemana oli ohjattu harrastustoiminta. Harrastustoiminnan toivotaan jatkuvan ja monipuolistuvan yhä edelleen. Osa asiakkaista ehdotti erilaisia uusia kursseja ja kerhohetkiä.

”Yhteislaulua enemmän säästyksellä. Uskon, että eläkkeellä olevat ja nuoret hanuristit innokkaina osallistuisivat ilmaiseksikin kun laulajia on. Voisiko olla mahdollista, että heille voitaisiin kerätä kolehti tai samoin vapaaehtoinen kippa kun silloin kun he soittaisivat kadulla tai kaupan edessä ulkona?”

”Tietokonekursseja, ”päivätansseja ”yms.”

”Joku uusi kerho”

”Kerhoja lisää toimintaan”

Kolmas teema, joka esiintyi lähes 20 % vastauksista, oli että Satakunnan yhteisökeskuksen tulisi rajata toimintaansa. Rajauksiin liittyi toiveita esimerkiksi siitä, että toimintaa suunniteltaisiin myös työttömille ja nuorille. Osasta vastauksista nousi esiin näkökulma siitä, että toiminta olisi tarkoitettu tällä hetkellä lähinnä vain ikäihmisille.

”Satakunnan yhteisökeskuksen tulisi rajattava toimintaansa”

”Ymmärtääkseni toiminta on painottunut vanhustyöhön ja erityisryhmille. Toimintaa voisi tarjota myös nuoremmille esim. työttömille”

”Jotain rajaa toimintojen lisäämisessä. Kehitettävää on tosi paljon.”

”Ohjelmaa lisää nuoremmille”

Useassa vastauksista tuli myös toiveita uusista retkistä ja matkoista. Retkiä toivottiin jatkossa enemmän teattereihin, kotiseutukohteisiin, lähikohteisiin ja esityksiin. Osa vastaajista halusi myös muutoksia aikatauluihin.

”Ainakin kahvilatoiminta saisi säilyä ja saisi olla avoinna kello 17”

”Aukioloa myös Porin Jazzien aikaan”

”Toimintaa kesällä lisää”

”Aukioloajat ehdottomasti pidemmiksi”

Viimeisenä teemana nostan esille toiminnan jatkuvuuden. 40 % vastauksista nousi esille toive, että toiminta jatkuisi edelleen.

”Jatkuvuus, näkyvyys”

”Edelleen yhtä innokasta toimimista”

”Toivon, että toiminta jatkuisi edelleen aktiivisesti”

”Toivottavasti toiminta jatkuu kauan”

7 TULOSTEN TARKASTELU

Opinnäytetyöni lähtökohtana oli kiinnostus kolmannen sektorin toimintaan sosiaalialalla. Jo opiskeluni ensimmäisenä vuonna aloin kiinnostua järjestöjen ja yhdistysten mahdollisuudesta palveluiden tarjoajana. Kiinnostukseni nousi edelleen, kun olin työharjoittelussa Vapaaehtoistoiminnan keskus LIISASSA. Harjoittelun aikana ymmärsin kolmannen sektorin mahdollisuudet ja voimavarat. Huomasin myös sen, kuinka tärkeää toiminta oli monelle ihmiselle.

Työharjoitteluni aikana kuulin jo ensimmäisiä suunnitelmia Kumppanuustalon luomisesta Poriin. Ajatus ”yhteisötalosta” kuulosti mielestäni lupaavalta ja hienolta asialta. Kun muutama vuotta myöhemmin opinnäytetyöni aloittaminen tuli ajankohtaiseksi, otin yhteyttä Merja Majalahteen ja pitkän suunnitteluvaiheen jälkeen valitsimme tämän aiheen tutkimukselleni. Halusin nimenomaan tarkastella asiakkaiden mielipiteitä ja pohtia sitä, että mitä kaikkea Satakunnan yhteisökeskus kolmannen sektorin toimijana antaa asiakkailleen. Minulla on myös kiinnostusta toimia kolmannella sektorilla tulevaisuudessa, joten mielestäni valitsin hyvän tutkimuksen aiheen myös oman oppimiseni kannalta. Tutkimuksessa kartoitin myös yhteisökeskuksen asiakaskuntaa, heidän mielipiteitään ja toiveitaan tulevaisuuden kannalta.

7.1 Johtopäätökset

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä Satakunnan yhteisökeskuksen toimintaan ja antiin. Tavoitteena oli myös selvittää kolmas sektori käsitettä ja saada tutkittua tietoa Satakunnan yhteisökeskuksesta kolmannen sektorin toimijana.

Asiakkaiden tyytyväisyys toimintaan

Tutkimuksen mukaan asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä Satakunnan yhteisökeskuksen toimintaan vuonna 2011. He kokivat, että yhteisökeskukseen on aina tervetullut, siellä vallitsee hyvä ilmapiiri ja palvelu yhteisökeskuksessa on ystävällistä. Toiminnasta

tiedotetaan hyvin ja aukioloajat ovat suhteellisen hyvät. Osa vastaajista toivoi kuitenkin, että yhteisökeskus saisi olla auki myös koko kesän. Toiveita tuli myös siitä, että toimintaa voisi suunnata yhä enemmän myös nuoremmille. Pohdinkin, että Satakunnan yhteisökeskuksen aukioloajat eivät sovi kovin hyvin työssäkäyville tai opiskelijoille, sillä suurin osa toiminnoista ajoittuu päiväsaikaan. Jos aukioloaikoja siirrettäisiin myöhemmäksi, voisi olla, että saataisiin enemmän nuoria ihmisiä mukaan yhteisökeskuksen toimintaan.

Tutkimuksessa tuli ilmi, että asiakkaista noin 70 % oli eläkkeellä. Eläkeikäiset ovat nykyisin yhä aktiivisempia ja heillä on aikaa osallistua yhdistystoimintaan. Osa eläkeikäisistä voi myös kokea, että työelämän loppumisen jälkeen ei kuulu enää mihinkään ”ryhmään” ja juuri silloin kyseiset yhteisökeskukset ovat oiva mahdollisuus säilyttää kuuluvuuden tunnetta. Osallistumalla aktiivisesti johonkin toimintaan, saa kokea itsensä tärkeäksi, hyödylliseksi ja merkittäväksi.

Asiakkaat kokivat, että yhteisökeskuksen paikka Isolinnankadulla on sijainniltaan hyvä paikka yhteisökeskukselle. Tilojen toimivuudesta asiakkaiden mielipiteet olivat eroavaisia. Osa piti tiloja erittäin toimivana, mutta osa koki, että tilat eivät toimi kovinkaan hyvin.

Mielestäni yksi tärkeimmistä tutkimustuloksista oli, että Satakunnan yhteisökeskuksen toiminta on vastannut suurelta osin asiakkaiden odotuksia. Toiminta on vielä uutta, mutta voidaan todeta, että hyvään suuntaan se on jo nyt menossa. Tulevaisuuden kehittämis ehdotuksia tuli esille kyselylomakkeista jonkun verran. Asiakkaat toivoivat toiminnan rajaamista selkeämpiin raameihin, lisää luentoja, lisää ohjattua harrastustoimintaa sekä toiminnan jatkuvuutta.

Satakunnan yhteisökeskuksen anti asiakkailleen

Tutkimukseni teoriaosuudessa pohdin kolmannen sektorin funktiota nyky-yhteiskunnassa. Kyseisten teoreettisten tietojen kautta, rakensin omaa kyselylomakettani. Halusin saada selville, mitä Satakunnan yhteisökeskus antaa asiakkaille.

Tahdoin saada myös tietoa siitä, että minkälainen Satakunnan yhteisökeskus on kolmannen sektorin toimijana.

Tutkimuksessani selvitin, että kokevatko asiakkaat saavansa vertaistukea, kansalaisaktiivisuutta, elinikäistä oppimista, sosiaalista tukea, vapaaehtoisuutta ja osallisuutta yhteisökeskuksesta. Tiedostan kuitenkin sen, että näiden asioiden kysyminen ei onnistu vain yhdellä kysymyksellä, vaan kyseisten asioiden tarkempi pohdinta vaatii monia erilaisia kysymyksiä monesta eri näkökulmista. Kuitenkin kysymyksistäni voi saada tiedon siitä, onko yhteisökeskus ottanut huomioon kolmannen sektorin tyypillisimpiä funktioita. Yhteisökeskuksen anti tutkimuksessani on vielä siis pintaraapaisu siitä, mitä kaikkea yhteisökeskus voi antaa asiakkaalleen.

Tutkimustuloksista voidaan päätellä, että yhteisökeskuksesta asiakas voi saada kaikkia edellä mainittuja asioita. Tutkijana oli hienoa huomata, että yli 70 % vastanneista oli saanut yhteisökeskuksen kautta sosiaalista tukea. Mielestäni tämä on merkittävä asia ja luulen, että toiminnan jatkuttua luku tulee kasvamaan. Suurta roolia yhteisökeskuksessa edustaa myös vapaaehtoistoiminta, johon osallistui yli 60 % vastanneista. Vertaistukea oli keskukselta saanut yli 50 % asiakkaista. Tutkimukseni osoitti myös, että yhteisökeskuksessa voi oppia uusia asioita. Uusien asioiden oppiminen mahdollistaa asiakkaille elinikäisen oppimisen. Asiakkaat kokivat myös, että he pysyvät vaikuttamaan yhteisökeskuksen toimintaan. Pidän asiaa tärkeänä siksi, että yhteisökeskuksen toiminnan tarkoitus on olla asiakasta kunnioittavaa ja asiakaslähtöistä. Asiakkaat kokivat myös, että yhteisökeskuksen kautta on mahdollista osallistua.

Avoimena kysymyksenä kysyin, mitä yhteisökeskus merkitsee asiakkaalleen. Tämä kysymys kyselylomakkeessani oli tärkeä tiedonlähde. Avointen kysymysten vastauksen perusteella sai enemmän irti yhteisökeskuksen annista. Kaikista vastauksista tuli vaan positiivisia asioita esille: Satakunnan yhteisökeskuksessa ei tarvitse olla yksin, sieltä saa seuraa ja sosiaalisia suhteita. Yhteisökeskuksessa on mahdollisuus harrastaa ja kehittää omia tietojaan ja taitojaan. Keskuksessa on hyvä henki ja tuntee kuuluvansa johonkin. Yhteisökeskus nähtiin myös paikkana, missä saa neuvoja erilaisiin tilanteisiin. Mielestäni nämä kaikki asiat ovat huomattavia asioita. On hienoa, että asiakkaat kokevat, että on paikka mihin voi mennä. Vastausten perusteella voi tulki-

ta, että yhteisökeskus merkitsee ja antaa asiakkailleen paljon. Se on monelle todella tärkeä paikka oman hyvinvoinnin ja jaksamisen kannalta.

Tutkimuksessa tuli ilmi, että naisia käy yhteisökeskuksessa reilusti enemmän kuin miehiä. Syytä sille, miksi naisia käy enemmän, en löytänyt. Voi olla, että naiset osallistuvat yleisimmin tällaisiin avoimiin ”matalan kynnyksen paikkoihin” kuin miehet. Voi myös olla, että naiset kokevat yhteisökeskuksen ”tarjonnan” enemmän itselleen sopivaksi. Tulikin mieleen, että ehkä tulevaisuudessa voitaisiin yhteisökeskuksessa miettiä, miten miehiä saisi yhä enemmän toimintaan mukaan.

Yleinen pohdinta tutkimuksesta

Mielestäni on tärkeää myös johtopäätöksissä eritellä oman tutkimuksen vahvoja ja heikkoja puolia. Tämä opinnäytetyö on kuitenkin itselleni suurin tutkimus, minkä olen elämänaikanani toteuttanut. Kaiken kaikkiaan olen hyvin tyytyväinen tutkimukseeni, mutta tietysti uudelleen toteuttaessani muuttaisin eräitä asioita. Koen, että tutkimuksen tekeminen on ollut haastavaa, mielenkiintoista ja opettavaa. Tutkimukseni tekeminen on vienyt myös runsaasti aikaa ja koko prosessi on kestänyt yli vuoden verran. Opinnäytetyöni tekemisen aikana olen tutustunut moniin eri yhdistyksiin ja heidän keskeisiin henkilöihin. Olen vieraillut useaan otteeseen Satakunnan yhteisökeskuksen tiloissa ja selvittänyt kvantitatiivisen tutkimusprosessin luonteen ja toteuttanut ensimmäisen kyselytutkimukseni. Olen lukenut monia kirjoja kolmannelta sektorista ja mikä parasta olen ymmärtänyt kolmannen sektorin merkityksemme nyky-yhteiskunnassa.

Kun pohdin tutkimustani kriittisesti, olen sitä mieltä, että kvantitatiivisessa tutkimusotteessa aineiston olisi tullut olla hieman laajempi. Olen kuitenkin tyytyväinen, että sain 62 vastaajaa, jotka olivat vastanneet kyselylomakkeeseen huolellisesti. Näin jälkeenpäin pohdin, että olisiko kyselylomakkeiden tarvinnut olla kauemmin yhteisökeskuksen tiloissa esillä, jotta kaikki 100 olisivat vastanneet. En kuitenkaan voinut tietää sitä, kuinka paljon yhteisökeskuksessa käy asiakkaita, sillä toiminta on vielä uutta.

Toiminnan oltua näin uutta, koen että siinä oli hyvät ja huonot puolensa. Toisaalta on hyvä saada tietoa suhteellisen ajoissa, jotta toimintaa on helpompi alkaa kehittelemään parempaan suuntaan. Toisaalta taas, kun toiminta on uutta, asiakkaille ei välttämättä ole vielä niin paljon kerrottavaa toiminnasta. Toivon, että tämä tutkimus toteutettaisiin muutaman vuoden päästä uudelleen. Näin päästäisiin vertaamaan sitä, onko vastauksissa eroa, kun aikaa on jo kulunut. Jos toteuttaisin työni joskus uudelleen, teemoittelisin tarkemmin kyselylomakkeeni kohdat: taustatiedot, tyytyväisyys ja anti. Kyselyäni, en muuten muokkaisi, sillä asiakkaat olivat vastanneet kysymyksiin oikein ja näin ollen tutkimustani voidaan pitää luotettavana.

Tutkimukseni vahvoja puolia on se, että olen ollut tiiviisti yhteydessä Satakunnan yhteisökeskukseen ja sen sisällä oleviin järjestöihin ja yhdistyksiin. Olen kuunnellut yhteisökeskuksen ideat ja ottanut selville asioita, mitä he haluaisivat tutkimuksessani olevan ja tutkimuksellani saavan. Työni on vahvasti työelämään sidoksissa oleva, ja siksi toivottavasti hyödyllinen monelle. Olen antanut yhteisökeskuksen asiakkaille mahdollisuuden vaikuttaa ja kertoa oman mielipiteen. Tulen myös esittämään työni yhteisökeskuksen asiakkaille. Tutkimukseni on toteutettu rehellisesti ja tutkimukseni ei ole vaatinut keneltäkään mitään taloudellista tukea. Tutkimustani on myös toteutettu rauhallisella aikataululla. Tutkimukseni aihe on myös hyvin ajankohtainen ja sellainen, ettei sitä ole tutkittu vielä paljon. Oma kiinnostus aiheeseeni on myös kasvanut koko tutkimusprosessin ajan.

7.2 Eettiset kysymykset

Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu vaatimus noudattaa tieteessä hyväksyttyjä ja eettisesti kestäviä tutkimus- ja tiedonhankintamenetelmiä (Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto 2010). Kvantitatiivisessa tutkimuksessa olennaista on, että tutkittava antaa oman suostumuksensa tutkimukseen. Tutkijan on tarvittaessa kerrottava tutkittavalle tietoa tutkimuksesta ja sen toteuttamisesta. Tutkijan on myös vältettävä epärehellisyyttä koko tutkimuksen ajan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 26–27.)

Tässä tutkimuksessa pyrin ottamaan huomioon tarkasti eettiset kysymykset. Hain tutkimuslupaa Satakunnan ammattikorkeakoulun koulutusvastaavalta sekä Satakun-

nan yhteisöt ry:n puheenjohtajalta. Tutkimukseen osallistuminen oli täysin vapaaehtoista ja tutkimukseen vastattiin nimettömänä. Vastaajien henkilöllisyys ei tullut esille missään tutkimuksen vaiheessa. Vastaajille ei myöskään koitunut mitään haittaa kyselyyn vastaamisesta. Kyselyn aikana minulta sai nimettömänä kysyä lisäohjeita kyselyn täyttämiseen. Saatekirjeessä luki yhteystietoni. Kukaan vastaajista ei kuitenkaan ottanut yhteyttä. Saatekirje (LIITE 2) on liitteenä tutkimukseni lopussa. Saatekirjeessä annoin ohjeita kyselyn tekoon ja kerroin tutkimukseni tarkoituksesta. Lisäksi esittelin itseni ja kerroin, että kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista.

Kyselylomakkeessa kysyin vain sellaisia asioita, jotka olivat oleellisia tutkimukseni kannalta. Saadut vastaukset säilytin asianmukaisesti ja hävitin ne heti opinnäytetyön valmistuttua. Vastauksia ei nähnyt kukaan muu kuin minä, opinnäytetyön tekijä. Palautetuista 68 kyselystä otin tutkimukseeni mukaan 62 kappaletta. Karsin kuusi kyselyä pois tutkimuksestani, sillä niihin oli vastattu puutteellisesti. Halusin, että tulokset olisivat mahdollisimman totuudenmukaiset ja tarkat.

Pyrin olemaan täysin rehellinen koko tutkimukseni ajan. Analysoin vastaukset objektiivisesti ja avoimesti, ja en muuttanut vastauksia. Kaikki kerätty tieto analysoitiin ja tulokset julkaistiin selkeästi ja totuudenmukaisesti.

Annan myös mahdollisuuden kaikille vastaajille kuulla tutkimukseni tuloksista. Tutkimukseni esitän 8.12.2011 Satakunnan yhteisökeskuksessa vapaaehtoistyönviikolla. Tilaisuus on avoin ja maksuton kaikille. Tulen myös jättämään valmiin opinnäytetyöni Satakunnan yhteisökeskuksen tiloihin.

7.3 Luotettavuuden arviointi

Kvantitatiivisessa opinnäytetyössä pitää aina arvioida tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen tarkoituksena on saada mahdollisimman totuudenmukaista ja luotettavaa tietoa. Luotettavuuden arvioinnissa käytetään termejä validiteetti- ja reliabiliteetti. Validiteetilla tarkoitetaan sitä, että tutkitaan oikeita asioita tutkimusongelman kannalta. Reliabiliteetilla puolestaan mitataan tulosten pysyvyyttä ja yleistettävyyttä (Kananen 2008, 79.)

Validiteetti voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen validiteettiin. Sisäisellä validiteetilla kuvataan sitä, vastaavatko mittaukset tutkimuksen teoriaosassa esitettyjä käsitteitä. Ulkoisesti validissa tutkimuksessa myös muut tutkijat tulkitsevat kyseiset tulokset samalla tavalla. (Heikkilä 2004, 186.) Tutkimuksessani teoriaosuus ja mittaukset vastaavat mielestäni hyvin toisiaan. Teoriaosuudessa olen käynyt monipuolisesti läpi kolmannen sektorin antia. Kyselylomake vastaa antiin käytännöntasolla. Opinnäytetyöni on hyödyllinen ja vastaa Satakunnan yhteisökeskuksen tarpeita.

Ulkoista validiteettia on vaikeaa hahmottaa tutkimuksessani, sillä yhteisökeskuksesta opinnäytetyötä ei ole ennen tehty. Olen kuitenkin tulkinnut tarkoituksella tulokset mahdollisimman yksiselitteisesti, jotta tutkimukseni olisi mahdollisimman objektiivinen. Objektiivisuudella tarkoitetaan puolueettomuutta. Tutkija ei saa antaa omien moraalisten tai poliittisten vakaumustensa vaikuttaa tutkimukseen. (Heikkilä 2004, 31.)

Mielestäni tutkimukseni validiteettia eli pätevyyttä voi pitää hyvänä. Harkitsin tarkkaan etukäteen kyselylomakkeen kysymykset. Kaikki kysymykset liittyivät olennaisesti tutkittavaan asiaan. Osassa kysymyksissä merkittiin vastausvaihtoehdoksi ”en osaa sanoa”. Laitoin kyseisen vaihtoehdon syystä, että vastaaja voisi valita sen ollessaan epävarma tai kokematon kysytyn asian suhteen. Mielestäni tämä asia oli tärkeää, sillä toiminta Satakunnan yhteisökeskuksessa on vielä uutta. Halusin, että tutkimukseni luotettavuus ei kärsi missään tutkimuksen vaiheessa.

Reliabiliteetilla mitataan tulosten tarkkuutta. Luotettavalta tutkimukselta odotetaan, että tutkimustulokset eivät ole satunnaisia. Tulokset voivat olla sattumanvaraisia, jos otos on kovin pieni ja kato suuri. Tutkimuksen kohderyhmä ei saa olla vino, vaan sen on edustettava koko tutkittavaa perusjoukkoa. (Heikkilä 2004, 30.) Valitsin omaksi otokseksi 100 Satakunnan yhteisökeskuksen asiakasta, joka sattui kyselyn aikana käymään yhteisökeskuksessa. Vastauksia sain 68 kappaletta, joten katonni oli 32 %. Jotta tutkimukseni olisi vieläkin luotettavampi ja tarkempi, minun olisi pitänyt ottaa suurempi otos. Perusjoukkoa en tarkkaan tiennyt etukäteen. Tiesin kuitenkin suunnitteen minkä ikäisiä ihmisiä yhteisökeskuksen asiakkaana käy, koska olen ollut joskus työharjoittelussa Kahvila LIISASSA. Jos kysely suoritetaan joskus yhteisökeskuk-

sessä uudelleen, reliabiliteetti voisi hieman heikentyä, sillä vastaajat olisivat todennäköisesti eri henkilöitä ja ajankohta olisi eri. Myös Satakunnan yhteisökeskus voi paikkana ja toiminnaltaan muuttua vielä vuosien sisällä.

Ennen kyselylomakkeen viimeistelyä, testasin sitä käytännössä kuudelle henkilölle. Testauksen jälkeen, selvensin vielä hieman kysymysten asettelua ja vastausvaihtoehtoja. Kun minun mielestäni kyselylomake oli valmis, näytin sen vielä Satakunnan yhteisökeskuksen hankevastaavalle ja oman opinnäytetyöni ohjaajalle. He hyväksyivät lomakkeet. Lomakkeet olivat esillä Satakunnan yhteisökeskuksessa syyskuussa 2011, jolloin kaikilla keskuksen asiakkailla oli mahdollisuus osallistua tutkimukseen. Kyselylomakkeet asetettiin näkyville paikkaan, jossa ne olivat mahdollisimman hyvin esillä. Kyselylomakkeen vastauslaatikko oli sinetöity. Sillä varmistettiin, ettei kukaan ulkopuolinen päässyt tarkastelemaan kyselyitä. Mielestäni lomakkeen esitealaus, lomakkeen tarkka suunnittelu ja vastauslaatikon sinetöiminen lisäsivät tutkimukseni luotettavuutta.

7.4 Tulosten hyödynnettävyys ja jatkotutkimusaiheet

Tästä tutkimuksesta saatua tietoa Satakunnan yhteisökeskuksen toiminnasta voidaan käyttää hyväksi kehitettäessä yhteisökeskuksen toimintaa tulevaisuudessa. Hyödynnettäessä tätä tutkimusta voidaan päästä taas askel eteenpäin toiminnan kehittämisessä asiakaslähtöisempään ja korkeatasoisempaan suuntaan. Tuloksia voidaan hyödyntää myös muiden kaupunkien yhteisökeskuksissa tai uusien yhteisökeskuksien perustamisvaiheessa. Tutkittujen tietojen avulla voidaan myös osoittaa Satakunnan yhteisökeskuksen toiminnan vaikuttavuutta ja jatkuvuuden tarvetta.

Tutkimukseni avulla saadaan käytännönläheisyyttä kolmannen sektorin käsitteelle ja konkreettisesti osoitetaan kolmannen sektorin merkitys asiakkailleen. Satakunnan yhteisökeskus kolmannen sektorin toimijana Porissa on vielä varsin tuore asia. Tämä on hyvä asia sen kannalta, että tutkimuksia ei ole ennen tehty. Uusia tutkimusaiheita löytyy monenlaisia. Hyvänä jatkotutkimusaiheena olisi esimerkiksi se, että miten saataisiin nuorempaa väestöä mukaan yhteisökeskuksen toimintaan. Tutkia voisi

myös, miten saada miehiä lisää toimintaan. Jatkossa voisi myös tutkia tarkemmin jotain tutkimukseni osa-aluetta esimerkiksi vapaaehtoisuutta tai vertaistukea syvemmin asiakkaiden näkökulmasta. Satakunnan yhteisökeskusta voisi myös tutkia yhdistysten ja heidän keskeisten henkilöiden kautta. Tutkimusongelmana voisi olla se, että miten yhdistykset ovat suhtautuneet yhteisökeskukseen ja mitä he parantaisivat tulevaisuudessa yhteistyötä yhdistysten kesken.

LÄHTEET

Harju, A. 2005. Kansalaisyhteiskunta vapaaehtoistoiminnan innoittajana. Teoksessa M. Nylund & A. Yeung. Vapaaehtoistoiminta – anti, arvot ja osallisuus. Jyväskylä: Kirjapaino Oy.

Harju, A. 2003. Yhteisellä asialla – Kansalaistoiminta ja sen haasteet. Vantaa: Dark Oy.

Heikkala, J. 2001. Järjestön strategia. Tampere: Tampere University Press.

Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Helander, V. 2004: Paikallisyhdistykset kunta-areenalla. Voimavarat, edunvalvonta, palvelutuotanto ja yhteisöllisyyden ylläpito. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. KuntaSuomi 2004 -tutkimuksia nro 45.

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannus-osakeyhtiö Tammi.

Hyvän elämän palveluita kolmannelta sektorilta www-sivut. 2009. Hyvä elämä ja kolmas sektori. Viitattu 25.10.2011. <http://hanke.lnl.fi/>

Hyväri, S. 2005. Vertaistuen ja ammattiauttamisen muuttuvat suhteet. Teoksessa Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.) Vapaaehtoistoiminta – anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino.

Hyypä, M. 2002. Elinvoimaa yhteisöstä. Sosiaalinen pääoma- ja terveys. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy. PS-kustannus.

Hänninen, S. Kangas, A. & Siisiäinen, M. 2003. Mitä yhdistykset välittävät. Tutkimuskohteena kolmas sektori. Jyväskylä: Atena Kustannus Oy.

Ikäinstituutin www-sivut, 2011. Vapaaehtoiseksi seniorina tietopankki. Edistä aktiivista ikääntymistä. Viitattu 12.9.2011.
<http://www.vapaaehtoiseksiseniorina.fi/jarjestoille/edista+aktiivista+ikaantymista/>

Kananen, J. 2008. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisu 89: Jyväskylän yliopistopaino.

Kohonen, K & Tiala, T. 2002. Kuntalaiset ja hyvä osallisuus. Lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi. Osallisuus-hanke. Sisäasianministeriö. Suomen kuntaliitto. Helsinki: Art-print Oy.

Konttinen, E. n.d. Kolmas sektori. Kansalaisyhteiskunnan tutkimusportaali. Jyväskylän yliopiston nettisivut. Viitattu 16.6.2011. <http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/kolmas-sektori>

Korkeamäki, S. 2011. Satakunnan Autismi-, ADHD- ja Dysfasiayhdistys SAMDY ry:n puheenjohtaja. Pori. Henkilökohtainen tiedonanto. 6.4.2011. Haastattelijana Lotta Raikunen. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Kotkavirta, J. 2000. Teoksessa Sosiaalinen pääoma ja luottamus. Jyväskylä.

Laamanen, E, Ala-Kauhaluoma, M. & Nouko-Juvonen, S. 2002. Kuntien ja kolmannen sektorin projektiyhteistyö sosiaali- ja terveydenhuollossa. Kokemuksia ja kehittämisajatuksia. Suomen kuntaliitto. Helsinki: Kuntatalon paino.

Lohivuo, K-L. 2011. Satakunnan selkäyhdistys ry:n puheenjohtaja. Pori. Henkilökohtainen tiedonanto. 18.4.2011. Haastattelijana Lotta Raikunen. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Majalahti, M & Korkee, J. 2011. Kumppanuusyhteisön luominen Satakuntaan – hanke. Viitattu. 6.6.2011. <http://www.satakunnansalpa.net/Kumppanuutta-Satakuntaan.php>

Majalahti, M. Korkee, J. & Korkeamäki, S. 2010. Kumppanuusyhteisön luominen Satakuntaan – tiedote. Pori.

Majalahti, M. 2011. Kumppanuutta Satakuntaan hankevastaava. Pori. Henkilökohtainen tiedonanto. 13.9.2011. Haastattelijana Lotta Raikunen. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Martelin, T, Hyyppä M, Joutsenniemi, K & Nieminen, T. 2009. Hyvä kumppani ja kivat kaverit tuovat terveyttä arkeen. Terveyskirjasto. 2011. Kustannus Oy Duodecim. Viitattu. 27.6.2011. http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_teos=onn&p_artikkeli=onn00107

Matthies, A. 2003. Asukastoiminta sosiaalisena pääomana. Teoksessa S. Hänninen, A. Kangas & M. Siisiäinen (toim.) Mitä yhdistykset välittävät. Tutkimus kohteena kolmas sektori. Jyväskylä: Atena kustannus Oy.

Nokkonen, A. 2011. Satakunnan yhteisöt ry:n puheenjohtaja. Pori. Henkilökohtainen tiedonanto. 19.5.2011. Haastattelijana Lotta Raikunen. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Nylund, M & Yeung, A. 2005. Vapaaehtoisuuden anti, arvot ja osallisuus murroksessa. Teoksessa M, Nylund & A, Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta – anti, arvot ja osallisuus. Jyväskylä. Kirjapaino Oy.

Nylund, M. 2005. Vertaisryhmät kokemusten ja tiedon jäsentäjinä. Teoksessa M, Nylund & A, Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta – anti, arvot ja osallisuus. Jyväskylä: Kirjapaino Oy.

Nyyssölä, K & Hämäläinen, K. 2001. Elinikäinen oppiminen Suomessa. Opetushallitus. Helsinki: Hakapaino Oy.

Pihlaja, R. 2010. Kolmas sektori ja julkinen valta. Kunnallisanalan kehittämissäätiö. Sastamala: Vammalan kirjapaino Oy.

Pihlaja, R. 2010. Kolmas sektori ja julkinen valta. Sastamala: Vammalan kirjapaino Oy. Viitattu 12.9.2010. http://www.kaks.fi/sites/default/files/TutkJulk_61.pdf

Rajaniemi, J. n.d. Ikäinstituuttiin www-sivut. Vapaaehtoiseksi Seniorina – tietopankki. Pohdintoja järjestö- ja vapaaehtoistoiminnan käsitteistä. Viitattu 25.10.2011. <http://www.vapaaehtoiseksiseniorina.fi/tutkimusta/kasitteet/>

Rieppola, E. 2010. Vapaaehtoistoiminta vahvistamassa maahanmuuttajien osallisuutta. AMK-opinnäytetyö. Helsingin Diakonia ammattikorkeakoulu. Viitattu 5.9.2011. <https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/14706/Vapaaehtoistoiminta%20vahvistamassa%20maahanmuuttajien%20osallisuutta.pdf?sequence=1>

Roininen, I. 2011. Satakunnan vanhustuki ry:n toiminnanjohtaja. Pori.. Henkilökohtainen tiedonanto. 15.2.2011. Haastattelijana Lotta Raikunen. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Rosenqvist, K & Rosenqvist, O. 2009. Porin kaupungin asukastupien asiakasrakenne, asiakkaiden hyvinvointi ja palveluntarpeet. AMK-opinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu.

Rosenqvist, K. 2011. Vapaaehtoistoiminnan ohjaaja. Pori. Henkilökohtainen tiedonanto 12.4.2011. Haastattelijana Lotta Raikunen. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Rouvinen–Wilenius, P. 2010. Osallisuus. Terveystiedon edistämisen keskus. Viitattu 25.7.2011. http://www.tekry.fi/timage.php?i=101051&f=1&name=Tekry_osallisuus.pdf

Ruohomäki, H. 2011. Porin 4H-yhdistyksen puheenjohtaja. Pori. Henkilökohtainen tiedonanto. 10.2.2011. Haastattelijana Lotta Raikunen. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Saari, A. 2008. Markkinaistuminen ja sosiaali- ja terveystalouden palvelutuotanto. Teoksessa. Forma, P. Niemelä, M. & Saari, A. (toim). Hyvinvointivaltion kilpailuttaminen. Kunnallissalan kehittämissäätö. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.

Salmikangas, A.-K. 2002. Osallisuutta yhdistysten kautta. Teoksessa A, Gretschel (toim). Lapset, nuoret ja aikuiset toimijoina. Artikkeleita osallisuudesta. Suomen kuntaliitto. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Helsinki: Kuntatalon paino.

Satakunnan yhteisökeskuksen www-sivut. 2011. Viitattu 6.6.2011. <http://www.yhteisokeskus.net/wiki/Etusivu>.

Siisiäinen, M. 2002. Kolmas sektori, yhdistykset ja innovaatiot. Teoksessa M, Siisiäinen (toim.) Yhdistykset kolmannen sektorin toimijoina. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki: Hakapaino Oy.

Säde, R. 2011. Suomen Punaisen Ristin Porin osaston ystävänäimityksen toiminnanohjaaja. Pori. Henkilökohtainen tiedonanto 6.4.2011. Haastattelijana Lotta Raikunen. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Terveyskirjaston www-sivut. 2010. Hyvä kumppani ja kivat kaverit tuovat terveyttä arkeen. Kustannus Oy Duodecim. Viitattu 3.6.2011.

http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_teos=onn&p_artikkeli=onn00107

Tilastokeskuksen www-sivut. 2010. Mitä sosiaalinen pääoma on. Viitattu 17.6.2011.

<http://www.stat.fi/tup/sospo/kasite.html>

Tuomisto, J. 2003. Elinikäisen oppimisen toinen sukupolvi – unohtuiko jotain? Teoksessa P. Sallila (toim.) Elämänlaajuinen oppiminen ja aikuiskasvatus. Aikuiskasvatuksen 44. vuosikirja. Vantaa: Dark Oy.

Valtikka.fi www-sivut. n.d. Mikä osallisuus? Viitattu 25.7.2011.

http://www.valtikka.fi/opettajat/mika_osallisuus

Vuorinen, M, Särkelä, R, Perälahti, A. Peltosalmi, J. & Londen, P. 2004. Paikkansa pitävät. Sosiaali- ja terveysjärjestöt paikallisina toimijoina. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki: Gummerus kirjapaino.

Woolcock, M. 2000. Sosiaalinen pääoma: menneisyys, nykyisyys ja tulevaisuus. Teoksessa J. Kajanoja. & J. Simpura (toim.) Sosiaalinen pääoma: globaaleja ja paikallisia näkökulmia. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Raportteja 252. Saarijärvi: Gummerus kirjapaino Oy.

Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. 2010. Tutkimusetiikkaa ja lakipykälää. Viitattu 19.10.2011. http://www.fsd.uta.fi/laki_ja_etiikka/etiikka_lait.html.

Lotta Raikunen

TUTKIMUSLUPA-ANOMUS 29.8.2011

Anneli Nokkonen

Tutkimuslupa- anomus

Ystävällisesti pyydän Satakunnan yhteisökeskukselta tutkimuslupaa opinnäytetyötäni varten. Opiskelen Satakunnan ammattikorkeakoulussa Porin yksikössä sosionomiksi ja tarkoituksenani on valmistua joulukuussa 2011. Opinnäytetyössäni tutkin, millainen paikka Satakunnan yhteisökeskus on hyvinvointipalvelun tarjoajana asiakkaiden näkökulmasta. Opinnäytetyöni ohjaajana toimivat lehtori Eija Mälkki sekä Merja Majalahti ja Jukka Korkee Satakunnan yhteisökeskuksesta.

Opinnäytetyöni on määrällinen tutkimus, ja se toteutetaan kyselylomakkeilla, jotka tulevat olemaan Satakunnan yhteisökeskuksessa. Kyselyyn osallistuminen on vapaaehtoista ja vastaukset käsitellään ja analysoidaan anonymisti. Tutkimuksen avulla saadaan asiakkaiden näkökulmia esille ja niiden avulla voidaan tulevaisuudessa kehittää yhteisökeskuksen toimintaa.

Myönnän luvan aineiston keruuseen ☒

En myönnä lupaa aineiston keruuseen ☐

Porin 14.9.2011

Paikka ja aika

Anneli Nokkonen

Anneli Nokkonen

SAATE 29.8.2011

Arvoisa Satakunnan yhteisökeskuksen asiakas,

Olen sosionomiopiskelija Satakunnan ammattikorkeakoulun Porin yksiköstä ja tarkoituksenani on valmistua joulukuussa 2011. Opintoihini kuuluu opinnäytetyön tekeminen. Opinnäytetyössäni tutkin, millainen Satakunnan yhteisökeskus on hyvinvointipalvelujen tarjoajana asiakkaiden näkökulmasta. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa Satakunnan yhteisökeskukselle tietoa asiakkaiden mielipiteistä ja ajatuksista. Tulosten pohjalta Satakunnan yhteisökeskus arvioi mahdollisuuksia kehittää toimintaansa. Ohjaajinani toimivat lehtori Eija Mälkki sekä Merja Majalahti ja Jukka Korkee Satakunnan yhteisökeskuksesta.

Pyydän Teitä ystävällisesti vastaamaan ohessa olevaan kyselylomakkeeseen. Kyselyyn **vastaaminen on täysin vapaaehtoista** ja antamanne vastaukset käsitellään siten, että Teidän henkilöllisyytenne ei tule kenenkään tietoon. Opinnäytetyölle on saatu siihen vaadittava tutkimuslupa.

Täytettyänne kyselylomakkeen olkaa hyvä ja palauttakaa se **23.9.2011** mennessä kyselylomakkeen vieressä sijaitsevaan pahvilaatikkoon. Jokaisen asiakkaan mielipide on tutkimuksen kannalta tärkeä, ja sen takia toivoisin että löydätte mielenkiintoa kyselylomakkeen täyttämiseen.

Mikäli Teillä on kysyttävää tai haluatte saada lisätietoa tutkimuksesta, voitte ottaa yhteyttä minuun.

Kiitos etukäteen vastauksistanne!

Yhteistyöterveisin:



Lotta Raikunen

KYSELY SATAKUNNAN YHTEISÖKESKUKSEN ASIAKKAALLE!

Arvoisa vastaanottaja, tutkimukseni onnistumiselle on tärkeää, että pyrkisit vastaamaan kaikkiin kysymyksiin mahdollisimman huolellisesti.

Vastaa kysymyksiin *ympyröimällä* mielestäsi parhain vaihtoehto tai *kirjoita vastaus sille varatulle viivalle*. Kiitos!

1. Sukupuoli

1. Nainen
2. Mies

2. Ikä

1. alle 15v
2. 15-24v
3. 25-34v
4. 35-44v
5. 45-54v
6. 55-64v
7. 65-74v
8. 75-84v
9. 85-94v
10. 94v tai yli

3. Asuinpaikka

1. Keski-Pori
2. Länsi-Pori
3. Itä-Pori
4. Pohjois-Pori
5. jokin muu, mikä _____?

4. Miten asut?

1. yksin
2. puolison kanssa
3. puolison ja lasten kanssa
4. lapsen/lasten kanssa
5. vanhempieni kanssa
6. jonkun muun kanssa

5. Oletko tällä hetkellä?

1. työelämässä kokopäiväisesti
2. osa-aikatyössä
3. työttömänä
4. eläkkeellä
5. osa-aika-eläkkeellä
6. opiskelija
7. en mikään yllämainituista

6. Kuinka usein käyt Satakunnan yhteisökeskuksessa?

1. useita kertoja viikossa
2. noin kerran viikossa
3. vähintään kerran kuukaudessa
4. harvemmin

7. Oletko tietoinen, mitä yhdistyksiä Satakunnan yhteisökeskuksessa toimii?

1. en
2. kyllä
3. tiedän ainakin muutaman

8. Onko jostakin Satakunnan yhteisökeskuksessa tapaamastanne henkilöstä tullut sinulle läheinen?

1. ei
2. kyllä, tuttava
3. kyllä, ystävä
4. kyllä, kumppani

9. Osallistutko johonkin vapaaehtoistoimintaan Satakunnan yhteisökeskuksessa?

1. en
2. kyllä

10. Jos et nykyisin osallistu vapaaehtoistoimintaan, olisitko kiinnostunut osallistumaan siihen joskus?

1. en
2. kyllä

11. Oletko saanut Satakunnan yhteisökeskuksessa vertaistukea jostakin asiasta?

1. en
2. kyllä

12. Koetko, että voit vaikuttaa yhteisökeskuksen toimintaan?

1. en
2. kyllä

13. Seuraavassa on lueteltu muutamia väittämiä Satakunnan yhteisökeskuksesta. Ympyröi jokaisesta väittämästä sopivin vastausvaihtoehto asteikolla 1-5.

(5= täysin samaa mieltä, 4= jokseenkin samaa mieltä, 3= en osaa sanoa, 2= jokseenkin eri mieltä 1= täysin eri mieltä.)

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Satakunnan yhteisökeskuksen toiminta on vastannut odotuksiani	5	4	3	2	1
Satakunnan yhteisökeskuksessa vallitsee hyvä ilmapiiri	5	4	3	2	1
Satakunnan yhteisökeskuksen toiminnasta tiedotetaan hyvin	5	4	3	2	1
Satakunnan yhteisökeskuksen aukioloajat ovat sopivat	5	4	3	2	1
Satakunnan yhteisökeskuksen tilat ovat toimivat	5	4	3	2	1
Satakunnan yhteisökeskus sijaitsee hyvällä paikalla	5	4	3	2	1
Koen itseni aina tervetulleeksi Satakunnan yhteisökeskukseen	5	4	3	2	1
Satakunnan yhteisökeskuksessa palvelu on ystävällistä	5	4	3	2	1
Kansalaisaktiivisuuteni on lisääntynyt Satakunnan yhteisökeskuksen myötä	5	4	3	2	1
Olen oppinut Satakunnan yhteisökeskuksessa uusia asioita	5	4	3	2	1
Satakunnan yhteisökeskus tarjoaa kiinnostavia osallistumismahdollisuuksia	5	4	3	2	1

14. Mihin tyypillisimmin osallistut Satakunnan yhteisökeskuksessa?

(valitse kaksi, jossa useimmiten käyt)

1. kahvila / keittopäivä
2. yhdistykseen/yhdistykseen liittyvät asiat
3. ohjattu harrastustoiminta (kerhot, piirit, pelihetket ym)
4. luennot
5. vapaaehtoistoimintaan liittyvät asiat
6. muut asiat

15. Mitä Satakunnan yhteisökeskus merkitsee sinulle?

16. Mitä toivoisit Satakunnan yhteisökeskukselta tulevaisuudessa?

PARHAAT KIITOKSET AVUSTASI!